

SURAT TUGAS

Nomor: 619/LPPM/UPB/IV/2017

Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Putera Batam menugaskan kepada tim peneliti sebagai berikut:

1.	Nama	:	Suhardi, S.E., M.M.
	NIDN.	:	1024016801
	Jabatan	:	Ketua Peneliti

2.	Nama	:	Syaifullah, S.E., M.M.
	NIDN.	:	1029097001
	Jabatan	:	Anggota Peneliti 1

Untuk melaksanakan kegiatan penelitian dengan:

Judul	:	Public Service Quality dalam Meningkatkan Satisfaction dan Perception pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau Sebagai Service Provider
Tempat	:	Kota Batam
Periode Pelaksanaan	:	03 April 2017 - 31 Oktober 2017

Kepada yang bersangkutan diminta untuk melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab.

Batam, 05 April 2017

Kepala LPPM

Universitas Putera Batam

**Muhammad Taufik Syastra, S.Kom., M.SI.**

NIP. 00179

KONTRAK PENELITIAN
Penelitian Dosen Pemula
Tahun Anggaran 2017
Nomor: 17/KP/UPB/IV/2017

Pada hari ini Senin tanggal Tujuh Belas bulan April tahun Dua Ribu Tujuh Belas, kami yang bertandatangan dibawah ini:

- 1. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.** : Rektor, Universitas Putera Batam, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Universitas Putera Batam, yang berkedudukan di Jalan R. Soeprapto, Muka Kuning, Batam, untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**;
- 2. Suhardi, S.E., M.M.** : Dosen, Fakultas Ekonomi, Universitas Putera Batam, dalam hal ini bertindak sebagai pengusul dan Ketua Pelaksana Penelitian Tahun Anggaran 2017 yang berkedudukan di Pondok Asri Indah Blok S No. 12, Batam Kota, Batam dengan Nomor KTP 2171102401689002 untuk selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

PIHAK PERTAMA dan **PIHAK KEDUA**, secara bersama-sama sepakat mengikatkan diri dalam suatu Kontrak Penelitian Dosen Pemula Tahun Anggaran 2017 dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut:

Pasal 1
Ruang Lingkup Kontrak

PIHAK PERTAMA memberi pekerjaan kepada **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KEDUA** menerima pekerjaan tersebut dari **PIHAK PERTAMA**, untuk melaksanakan dan menyelesaikan Penelitian Dosen Pemula Tahun Anggaran 2017 dengan judul "**Public Service Quality dalam Meningkatkan Satisfaction dan Perception pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau Sebagai Service Provider**".

Pasal 2
Dana Penelitian

- (1) Besarnya dana untuk melaksanakan penelitian dengan judul sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 adalah sebesar **Tujuh Belas Juta Lima Ratus Ribu Rupiah** sudah termasuk pajak.
- (2) Dana Penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor SP DIPA-042.06.1.401516/2017, tanggal 06 Desember 2016.

Pasal 3
Tata Cara Pembayaran Dana Penelitian

- (1) **PIHAK PERTAMA** akan membayarkan Dana Penelitian kepada **PIHAK KEDUA** secara bertahap dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pembayaran Tahap Pertama sebesar 70% dari total dana penelitian yaitu 70%xTujuh Belas Juta Lima Ratus Ribu Rupiah=**Dua Belas Juta Dua Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah**, yang akan dibayarkan oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** setelah **PARA PIHAK** membuat dan melengkapi rancangan pelaksanaan penelitian yang memuat judul penelitian, pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, data yang akan diperoleh, anggaran yang akan digunakan, dan tujuan penelitian berupa luaran yang akan dicapai.
 - b. Pembayaran Tahap Kedua sebesar 30% dari total dana penelitian yaitu 30%xTujuh Belas Juta Lima Ratus Ribu Rupiah=**Lima Juta Dua Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah**, dibayarkan oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** setelah **PIHAK KEDUA** mengunggah ke SIMLITABMAS yaitu Laporan Kemajuan Pelaksanaan Penelitian dan Catatan Harian.
 - c. Biaya tambahan dibayarkan kepada **PIHAK KEDUA** bersamaan dengan pembayaran Tahap Kedua dengan melampirkan Daftar luaran penelitian yang sudah di validasi oleh **PIHAK PERTAMA**
- (2) Dana Penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan disalurkan oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** ke rekening sebagai berikut:

Nama	:	Suhadi
Nomor Rekening	:	0610142681
Nama Bank	:	BCA

- (3) **PIHAK PERTAMA** tidak bertanggung jawab atas keterlambatan dan/atau tidak terbayarnya sejumlah dana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang disebabkan karena kesalahan **PIHAK KEDUA** dalam menyampaikan data peneliti, nama bank, nomor rekening, dan persyaratan lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Pasal 4
Jangka Waktu

Jangka waktu pelaksanaan penelitian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 sampai selesai 100%, adalah terhitung sejak **Tanggal 3 April 2017** dan berakhir pada **Tanggal 31 Oktober 2017**

Pasal 5
Target Luaran

- (1) **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk mencapai target luaran wajib penelitian berupa **1. Prosiding pada seminar ilmiah baik yang berskala lokal, regional maupun nasional; dan 2. Pengayaan bahan ajar.**
- (2) **PIHAK KEDUA** diharapkan dapat mencapai target luaran tambahan penelitian berupa -
- (3) **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk melaporkan perkembangan pencapaian target luaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 6
Hak dan Kewajiban Para Pihak

- (1) Hak dan Kewajiban **PIHAK PERTAMA**:
 - a. **PIHAK PERTAMA** berhak untuk mendapatkan dari **PIHAK KEDUA** luaran penelitian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7;
 - b. **PIHAK PERTAMA** berkewajiban untuk memberikan dana penelitian kepada **PIHAK KEDUA** dengan jumlah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dan dengan tata cara pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3.
- (2) Hak dan Kewajiban **PIHAK KEDUA**:
 - a. **PIHAK KEDUA** berhak menerima dana penelitian dari **PIHAK PERTAMA** dengan jumlah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1);
 - b. **PIHAK KEDUA** berkewajiban menyerahkan kepada **PIHAK KEDUA** luaran Penelitian Dosen Pemula dengan judul “**Public Service Quality dalam Meningkatkan Satisfaction dan Perception pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau Sebagai Service Provider**” dan catatan harian pelaksanaan penelitian;
 - c. **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk bertanggungjawab dalam penggunaan dana penelitian yang diterimanya sesuai dengan proposal kegiatan yang telah disetujui;
 - d. **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk menyampaikan kepada **PIHAK PERTAMA** laporan penggunaan dana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.

Pasal 7
Laporan Pelaksanaan Penelitian

- (1) **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk menyampaikan kepada **PIHAK PERTAMA** berupa laporan kemajuan dan laporan akhir mengenai luaran penelitian dan rekapitulasi penggunaan anggaran sesuai dengan jumlah dana, serta semua bukti pengeluaran yang tersusun secara sistematis sesuai pedoman yang ditentukan oleh **PIHAK PERTAMA**.
- (2) **PIHAK KEDUA** berkewajiban mengunggah Laporan Kemajuan dan Catatan harian penelitian yang telah dilaksanakan ke SIMLITABMAS paling lambat **30 Agustus 2017**.
- (3) **PIHAK KEDUA** berkewajiban menyerahkan *Hardcopy* Laporan Kemajuan dan Rekapitulasi Penggunaan Anggaran 70% kepada **PIHAK PERTAMA**, paling lambat **8 September 2017**.
- (4) **PIHAK KEDUA** berkewajiban mengunggah Laporan Akhir, capaian hasil, Poster, artikel ilmiah dan profil pada SIMLITABMAS paling lambat **31 Oktober 2017** (bagi penelitian tahun terakhir).
- (5) Laporan hasil Penelitian sebagaimana tersebut pada ayat (4) harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a. Bentuk/ukuran kertas A4;
 - b. Di bawah bagian cover ditulis:

Dibiayai oleh:
Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat
Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
Sesuai dengan Kontrak Penelitian
Nomor: 123/SP2H/LT/DRPM/IV/2017

Pasal 8
Monitoring dan Evaluasi

PIHAK PERTAMA dalam rangka pengawasan akan melakukan Monitoring dan Evaluasi internal terhadap kemajuan pelaksanaan Penelitian Tahun Anggaran 2017 ini sebelum pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi eksternal oleh Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

Pasal 9
Penilaian Luaran

- (1) Penilaian luaran penelitian dilakukan oleh Komite Penilai/*Reviewer* Luaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Apabila dalam penilaian luaran terdapat luaran tambahan yang tidak tercapai maka dana tambahan yang sudah diterima oleh peneliti harus disetorkan kembali ke kas negara.

Pasal 10
Perubahan Susunan Tim Pelaksana dan Substansi Pelaksanaan

Perubahan terhadap susunan tim pelaksana dan substansi pelaksanaan Penelitian ini dapat dibenarkan apabila telah mendapat persetujuan tertulis dari Direktur Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

Pasal 11
Penggantian Ketua Pelaksana

- (1) Apabila **PIHAK KEDUA** selaku ketua pelaksana tidak dapat melaksanakan Penelitian ini, maka **PIHAK KEDUA** wajib mengusulkan pengganti ketua pelaksana yang merupakan salah satu anggota tim kepada **PIHAK PERTAMA**.
- (2) Apabila **PIHAK KEDUA** tidak dapat melaksanakan tugas dan tidak ada pengganti ketua sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka **PIHAK KEDUA** harus mengembalikan dana penelitian kepada **PIHAK PERTAMA** yang selanjutnya disetor ke Kas Negara.
- (3) Bukti setor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disimpan oleh **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 12
Pertanggungjawaban Penelitian

- (1) **PIHAK KEDUA** bertanggungjawab secara langsung dan pribadi terhadap:
 - a. Keaslian Penelitian;
 - b. Proses Pelaksanaan Penelitian;
 - c. Laporan Akhir Penelitian;
 - d. Penulisan Naskah Publikasi dan
 - e. Laporan Penggunaan Dana Penelitian.
- (2) **PIHAK KEDUA** setuju untuk menyediakan seluruh informasi, jadwal, perhitungan, dan data pendukung lain kepada **PIHAK PERTAMA** atau pihak lain yang berwenang untuk itu jika diperlukan.

Pasal 13 **Sanksi**

- (1) Apabila sampai dengan batas waktu yang telah ditetapkan untuk melaksanakan Penelitian ini telah berakhir, namun **PIHAK KEDUA** belum menyelesaikan tugasnya, terlambat mengirim laporan Kemajuan, dan/atau terlambat mengirim laporan akhir, maka **PIHAK KEDUA** dikenakan sanksi administratif berupa penghentian pembayaran dan tidak dapat mengajukan proposal penelitian dalam kurun waktu dua tahun berturut-turut.
- (2) Apabila **PIHAK KEDUA** tidak dapat mencapai target luaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, maka kekurangan capaian target luaran tersebut akan dicatat sebagai hutang **PIHAK KEDUA** kepada **PIHAK PERTAMA** yang apabila tidak dapat dilunasi oleh **PIHAK KEDUA**, akan berdampak pada kesempatan **PIHAK KEDUA** untuk mendapatkan pendanaan penelitian atau hibah lainnya yang dikelola oleh **PIHAK PERTAMA**.
- (3) Apabila dalam melakukan kegiatan penelitian **PIHAK KEDUA** melakukan pelanggaran etika penelitian, maka sanksi yang dikenakan oleh **PIHAK PERTAMA** dapat berupa:
 - a. Teguran Lisan;
 - b. Teguran Tertulis;
 - c. Pengembalian seluruh dana penelitian yang telah diterima;
 - d. Tidak diperbolehkan mengikuti Skema Penelitian dari Kementerian Ristek Dikti dan/ Skema Internal Universitas Putera Batam paling lama 2 (dua) tahun sejak putusan dijatuhkan.

Pasal 14 **Pembatalan Perjanjian**

- (1) Apabila dikemudian hari terhadap judul Penelitian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ditemukan adanya duplikasi dengan Penelitian lain dan/atau ditemukan adanya ketidakjujuran, itikad tidak baik, dan/atau perbuatan yang tidak sesuai dengan kaidah ilmiah dari atau dilakukan oleh **PIHAK KEDUA**, maka perjanjian Penelitian ini dinyatakan batal dan **PIHAK KEDUA** wajib mengembalikan dana penelitian yang telah diterima kepada **PIHAK PERTAMA** yang selanjutnya akan disetor ke Kas Negara.
- (2) Bukti setor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disimpan oleh **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 15 **Pajak-Pajak**

Hal-hal dan/atau segala sesuatu yang berkenaan dengan kewajiban pajak berupa PPN dan/atau PPh menjadi tanggungjawab **PIHAK KEDUA** dan harus dibayarkan oleh **PIHAK KEDUA** ke kantor pelayanan pajak setempat sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 16 **Peralatan dan/alat Hasil Penelitian**

Hasil Pelaksanaan Penelitian ini yang berupa peralatan dan/atau alat yang dibeli dari pelaksanaan Penelitian ini adalah milik Negara yang dapat dihibahkan kepada Universitas Putera Batam sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 17
Penyelesaian Sengketa

Apabila terjadi perselisihan antara **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** dalam pelaksanaan perjanjian ini akan dilakukan penyelesaian secara musyawarah dan mufakat, dan apabila tidak tercapai penyelesaian secara musyawarah dan mufakat maka penyelesaian dilakukan melalui proses hukum.

Pasal 18
Lain-lain

- (1) **PIHAK KEDUA** menjamin bahwa penelitian dengan judul tersebut di atas belum pernah dibiayai dan/atau diikutsertakan pada Pendanaan Penelitian lainnya, baik yang diselenggarakan oleh instansi, lembaga, perusahaan atau yayasan, baik di dalam maupun di luar negeri.
- (2) Segala sesuatu yang belum cukup diatur dalam Perjanjian ini dan dipandang perlu diatur lebih lanjut dan dilakukan perubahan oleh **PARA PIHAK**, maka perubahan-perubahannya akan diatur dalam perjanjian tambahan atau perubahan yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.

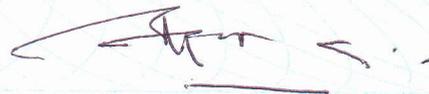
Perjanjian ini dibuat dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** pada hari dan tanggal tersebut di atas, dibuat dalam rangkap 2 (dua) dan bermeterai cukup sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

PIHAK PERTAMA



Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
NIDN: 1018027102

PIHAK KEDUA

A blue ink signature is written in cursive.

Suhardi, S.E., M.M.
NIDN: 1024016801

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

A blue ink signature is written in cursive.

Tiurniari Purba, S.E., M.M.
NIDN: 1023037701

**LAPORAN TAHUN TERAKHIR
PENELITIAN DOSEN PEMULA**



***PUBLIC SERVICE QUALITY* DALAM MENINGKATKAN *SATISFACTION* DAN
PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI
KEPULAUAN RIAU SEBAGAI *SERVICE PROVIDER***

Tahun ke I dari rencana 1 tahun

Ketua/Anggota Tim

- 1. Ketua : Suhardi, S.E., M.M. – NIDN. 1024016801**
- 2. Anggota : Syaifullah, S.E., M.M. – NIDN. 1029097001**

**UNIVERSITAS PUTERA BATAM
NOVEMBER 2017**

HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN DOSEN PEMULA

Judul Penelitian : PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER

Bidang Fokus : Sosial Humaniora, Seni Budaya, Pendidikan Desk Study Dalam Negeri

Kode>Nama Rumpun Ilmu : 571/Manajemen

Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : SUHARDI S.E., M.M.

b. NIDN : 1024016801

c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli

d. Program Studi : Manajemen

e. Nomor HP/Surel : 08127002407/-

Anggota Peneliti (1)

a. Nama Lengkap : SYAIFULLAH M.M.

b. NIDN : 1029097001

c. Perguruan Tinggi : Universitas Putera Batam

Biaya Penelitian Rp 17,500,000.00

Kota Batam, 27-10-2017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Jentri Simanjuntak, S.Pd., S.E., M.M.)
NIP/NIK 00226

Ketua Peneliti

(SUHARDI S.E., M.M.)
NIP/NIK 00489

Menyetujui,

Kepala LPPM



(Nia Ekawati, S.Kom., M.Si.)

NIP/NIK 13087

RINGKASAN

Pemerintah sebagai *service provider* bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, apalagi dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah dituntut semakin optimal. Demikian juga halnya di Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam upaya pemberian pelayanan kepada masyarakat kota Batam, juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif kualitasnya, di sisi lain, sesuai amanah UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah selalu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana *public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider*, sehingga dapat bermanfaat untuk dijadikan acuan bagi dinas terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan masyarakat (pengguna layanan) yang berdampak pada terlaksananya *good governance*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan naturalistik, dengan pemusatan pada masalah aktual, kemudian data dikumpulkan, diobservasi dari hasil wawancara, lalu disusun dan dianalisis. Sumber data diambil dari informan yang berlatar belakang sebagai pelaku peristiwa yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan pelayanan yaitu: Staf/petugas layanan dan jajarannya serta pengguna layanan yang terlibat secara langsung pada saat itu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi *Tangible*, yang sudah sesuai dengan harapan persepsi pengguna layanan adalah indikator Penampilan pegawai, dan Menggunakan alat bantu dalam proses layanan, sedang indikator yang belum sesuai dengan harapan persepsi pengguna layanan adalah Kenyamanan tempat, masih belum memberi kenyamanan; Sarana dan prasarana yang digunakan; Kedisiplinan pegawai; Pegawai memberi kemudahan dalam melayani; Akses pelayanan dalam permohonan pelayanan, dinilai masih belum berjalan sesuai dengan harapan. Dilihat dari dimensi *Reliability* dengan indikator kecermatan pegawai, memiliki standar pelayanan yang jelas, keahlian/kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu, semuanya sudah berjalan sesuai harapan persepsi pengguna layanan. Demikian juga untuk dimensi *Responsiveness* dengan indikator bagaimana respon dalam menanggapi keluhan, pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melayani dengan tepat waktu, keluhan pengguna layanan direspon, secara umum sudah berjalan sesuai harapan persepsi pengguna layanan, hanya dalam pelaksanaannya dirasakan masih lambat. Untuk dimensi *Assurance* juga sudah berjalan sesuai harapan persepsi pengguna layanan, yaitu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas telah memberikan jaminan tepat waktu, dan memberikan jaminan biaya bahwa dalam proses pengurusan pelayanan adalah gratis untuk semua pelayanan. Dan dimensi terakhir adalah *Empathy*, yang sudah berjalan sesuai harapan persepsi pengguna layanan, adalah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai memberikan layanan dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih ada yang belum sesuai harapan persepsi pengguna layanan, yaitu pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap keramahan. Adapun faktor penghambat *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* ini adalah kurangnya pegawai, server *offline/down*, kurangnya pemahaman dari pengguna layanan. Sedang faktor pendukungnya adalah adanya fasilitas alat bantu seperti komputer dan perangkatnya, nomor antrian otomatis, dan sudah tersedianya jaringan internet dan server.

Kata Kunci: *Public Service Quality; Satisfaction; Perception; Service Provider*

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT karena laporan tahun terakhir ini dapat kami selesaikan dengan tepat waktu, walau ada beberapa kendala yang kami hadapi di lapangan, namun kendala itu tidak terlalu berarti bagi kami.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan banyak terima kasih kepada Kepala dan Staf Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintahan Kota Batam yang telah memberi rekomendasi kepada kami untuk melakukan penelitian di Kepala Dinas Kependudukan Kota Batam, dan kami juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam beserta jajarannya karena telah meluangkan waktunya untuk diwawancara sehingga laporan tahun akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan tak lupa pula kami mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada masyarakat yang juga telah bersedia untuk diwawancara yang tidak dapat kami sebut satu persatu. Serta, kami mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada DIKTI yang telah memberi bantuan dana kepada kami untuk melaksanakan penelitian ini. Dan terakhir kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ketua LPPM Universitas Putera Batam atas dukungan yang diberikan dan telah membantu terlaksananya penelitian ini.

Kami menyadari bahwa meskipun penelitian ini kami persiapkan dengan sebaik mungkin, namun masih banyak mengandung kelemahan. Semua itu tidak terlepas dari keterbatasan kami, oleh karena itu kritik dan saran sangat kami harapkan untuk penyempurnaan laporan ini agar dapat diterima dengan baik.-

Batam, 1 November 2017

Wassalam,

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Administrasi Publik.....	5
2.2. <i>Public Service</i> (Pelayanan Publik).....	5
2.2.1. Prinsip Pelayanan Publik.....	6
2.3. <i>Public Service</i> (Kualitas Pelayanan Publik).....	7
2.4. <i>Satisfaction</i> (Kepuasan).....	9
2.5. <i>Perception</i> (Persepsi).....	10
2.6. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM).....	11
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	
3.1. Tujuan Penelitian.....	13
3.2. Manfaat Penelitian.....	13
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	14
4.2. Lokasi Penelitian.....	14
4.3. Fokus Penelitian.....	15
4.4. Instrumen Penelitian.....	16
4.5. Sumber Data.....	16
4.6. Teknik Pengumpulan Data.....	16
4.6.1. Metode Wawancara.....	16
4.6.2. Metode Observasi.....	17
4.6.3. Metode Dokumentasi.....	17

	Halaman
4.7. Teknik Analisis Data.....	17
4.7.1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	18
4.7.2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	18
4.7.3. Penarikan Kesimpulan.....	18
4.8. Keabsahan Data.....	18
4.8.1. Deerajat Kepercayaan (<i>Credibility</i>).....	18
4.8.2. Keteralihan (<i>Transferability</i>).....	19
4.8.3. Ketergantungan (<i>Dependability</i>)	20
4.8.4. Kepastian (<i>Confirmation</i>).....	20
BAB V HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI	
5.1. Hasil Yang Dicapai	21
5.2. Luaran Yang Dicapai.....	38
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1. Kesimpulan.....	39
7.2. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	43

LAMPIRAN

Lampiran 1. Personalia Tenaga Pelaksana

Lampiran 2. Instrumen Pedoman/Materi Wawancara

Lampiran 3. Surat Rekomendasi

Lampiran 4. Surat Penyampaian Rekomendasi Penelitian

Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Mahadi Aslan

Lampiran 6. Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Ari – Surat Pindah

Lampiran 7. Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Reza – Pengurusan Akte Lahir

Lampiran 8. Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Redo Rahena Fajri – Pengurusan KTP

Lampiran 9. Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran

Lampiran 10. Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan

Lampiran 11. 11a. 11b. 11c. 11d. Foto-Foto Dokumentasi

Lampiran 12. 12.a. Terbitan Jurnal *Coopetition* Vol. 8 No. 2 Tahun 2017 hal 99-112

Lampiran 13. Bukti Telah Disetujui Penerbit GAVA Media Yogyakarta

Lampiran 14: Pelaksanaan Prosiding

Lampiran 15: Penyerahan Hasil Penelitian Ke Pemerintahan Kota Batam

Lampiran 16. Bukti Seminar Hasil

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 5.1. Luaran Yang Dicapai	38
---	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model <i>Expectancy Disconfirmation</i>	9
Gambar 2.2. Persepsi Kepuasan Pelanggan	10

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Personalia Tenaga Pelaksana
- Lampiran 2.** Instrumen Pedoman/Materi Wawancara
- Lampiran 3.** Surat Rekomendasi
- Lampiran 4.** Surat Penyampaian Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 5.** Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Mahadi Aslan
- Lampiran 6.** Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Ari – Surat Pindah
- Lampiran 7.** Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Reza – Pengurusan Akte Lahir
- Lampiran 8.** Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Redo Rahena Fajri – Pengurusan KTP
- Lampiran 9.** Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran
- Lampiran 10.** Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan
- Lampiran 11. 11a. 11b. 11c. 11d.** Foto-Foto Dokumentasi
- Lampiran 12. 12.a.** Terbitan Jurnal Coopetition Vol. 8 No. 2 Tahun 2017 hal 99-112
- Lampiran 13.** Bukti Telah Disetujui Penerbit GAVA Media Jogjakarta
- Lampiran 14:** Pelaksanaan Prosiding
- Lampiran 15:** Penyerahan Hasil Penelitian Ke Pemerintahan Kota Batam
- Lampiran 16.** Bukti Seminar Hasil

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Munculnya ide dari penelitian ini bermula dari cerita sang anak yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena sesuai peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksana UU No. 23 pasal 63 ayat 1 perihal administrasi kependudukan bahwa: Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang mempunyai izin tinggal tetap yang telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Karena wajib, sang anak berkeinginan membuat KTP, (copy KTP yang telah selesai didapatkannya, terlampir pada lampiran). Sang anak bercerita bahwa pelayanan dari pembuatan KTP-nya tidak memuaskan, dan tempat ruang tunggu terbuka, panas dan hanya ditutupi tenda saja, sehingga jika hujan turun akan tetap kepercik air.

Untuk anak yang baru beranjak dewasa seusia ini (baru berusia 17 tahun) pernyataannya tersebut masih perlu untuk diuji lagi kebenarannya dengan melakukan suatu penelitian lebih lanjut, karena dengan melakukan penelitian, maka akan mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan lebih konkrit lagi. Tidak tertutup kemungkinan persepsi sang anak ini keliru, karena hanya mengandalkan emosional jiwa mudanya, yang belum pernah berhadapan langsung bagaimana proses pelayanan itu semestinya terjadi. Selain dari itu, sang anak tersebut hanya satu orang yang belum tentu sama menurut pendapat orang lain, untuk dijadikan suatu pengambilan kesimpulan bahwa pelayanan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan Kota Batam ini tidak memuaskan.

Sedang pada sisi lain, Pemerintah selalu berupaya dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelayanan publik, sesuai dengan amanah Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan. Konsekuensinya Pemerintah Daerah (pemda) dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pada hakekatnya penyelenggaraan itu diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan pemberdayaan serta peningkatan daya saing daerah itu sendiri.

Upaya mengoptimalkan kinerja Aparatur Pemerintah ini sebenarnya sudah lama dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1974 yang lalu, lalu menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Selain itu, untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah itu, pemerintah juga telah mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Latihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, yang dipertegas melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara keseluruhan dikeluarkannya kebijakan dan peraturan pemerintah itu adalah pemerintah berupaya untuk mempercepat perwujudan pelayanan publik yang lebih baik serta berkualitas.

Walaupun disisi lain menurut persepsi masyarakat pemerintah daerah masih ada yang belum maksimal dalam hal pelayanan publiknya. Ada beberapa penjelasan yang bisa digunakan untuk memahami mengapa pemerintah dalam birokrasinya belum maksimal dalam mengembangkan kinerja pelayanan yang baik, diantaranya adalah pendapat Osborne (1998) *Banishing Bureaucracy*, dalam tubuh birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya sangat ditentukan bagaimana perilakunya mengelola kelima *Deoxribo Nulceic Acid* (DNA) birokrasi. DNA ini merupakan sel inti yang menentukan watak dan karakter makhluk hidup yang saling mengait terdiri 5 unsur yaitu: tujuan insentif, akuntabilitas, struktur, kekuasaan, dan kultur. Pengelolaan dari kelima sistem kehidupan birokrasi itu akan menentukan kualitas dari sistem pelayanan publik. Sedang menurut pandangan Dwiyanto, (2008: 59) menyatakan pelayanan publik dapat dikembangkan berdasarkan *client*, maksudnya adalah mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang *independent* dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara (dalam hal ini adalah masyarakat) dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik.

Satu hal yang hingga saat ini seringkali menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar masyarakat (rakyat) dengan pemerintah di daerah adalah di bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal *quality* (kualitas atau mutu) pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider*

(penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, apalagi dalam menghadapi kompetisi di era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Menurut Mulyadi (2007), aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat serta diandalkan mampu mengubah citra ‘minta dilayani’, menjadi ‘melayani’.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *satisfaction* dan *perception*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan, karena tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, demikian juga halnya dengan pemerintahan di Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Batam. Dalam melayani masyarakatnya tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan, seperti yang dikemukakan sang anak dalam persepsinya diawal pendahuluan di atas. Salah satu kerja birokrasi pada Kantor Dinas Kependudukan di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau yang dapat dilihat adalah dalam melaksanakan tugasnya mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte-akte Catatan Sipil dan lain-lain. Pembuatan Akte Catatan Sipil, KTP dan KK dapat dikatakan merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat sehingga dapat dikatakan pembuatan itu merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini Dinas Kependudukan Kota Batam bekerja melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan KTP, KK, Akte Kelahiran, dan lain-lain *plus* merupakan lembaga birokrasi yang memiliki kewenangan untuk melegalisirnya kembali.

Seiring dengan dengan hal itu pula, dengan melihat laju perkembangan jumlah penduduk Kota Batam yang kian meningkat, menyebabkan permintaan pelayanan publik baik KTP, KK, Akte-akte Catatan Sipil juga ikut meningkat, dan dengan kombinasi isu sang anak tadi, lalu melihat upaya dari pemerintah yang selalu ingin memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelayanan publik, maka penulis tertarik dan berkeinginan untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut “*Public Service Quality* dalam meningkatkan *Satisfaction* dan *Perception* Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider*”.

1.2. Rumusan Masalah

Agar dalam penyusunan hasil penelitian dapat mengarah pada pokok permasalahan dan dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian, maka dari uraian latar belakang masalah di atas dapat rumusan masalah adalah: Bagaimana *public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider*?

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk mendapatkan pedoman dalam memperdalam masalah, maka diperlukan suatu landasan teori yang bersifat ilmiah. Dalam landasan teori ini dikemukakan teori yang memiliki hubungan dengan materi-materi yang digunakan dalam pemecahan masalah, yaitu teori-teori tentang *satisfaction* (kepuasan) dan *perception* (persepsi) serta *public service quality* (kualitas pelayanan publik).

2.1. Administrasi Publik

Pada awalnya administrasi publik menekankan tentang keberadaan administrasi publik yang diarahkan untuk melayani publik, lalu dalam kurun waktu tertentu mengalami pergeseran kebatasan yang sesuai dengan semangat dan tantangan zaman, sehingga cakupan administrasi publik tidak terbatas pada fungsi-fungsi di eksekutif saja, tetapi sesuatu yang terjadi di organisasi pemerintahan, termasuk lembaga legislatif dan lembaga yudikatif. Perkembangan selanjutnya, administrasi publik itu tidak hanya berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan publik saja, tetapi lebih jauh lagi adalah terlibat langsung dalam proses pembuatan kebijakan publik itu sendiri (Sinambela, 2006: 31).

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan sebuah aktivitas yang meliputi seluruh masalah penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu Negara, dan administrasi publik juga terlibat dalam proses pembuatan kebijakan publik dan juga pelaksanaan kebijakan publik.

2.2. Public Service (Pelayanan Publik)

Public Service/Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan, melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan, (Kotler dalam Sinambela, 2010: 4). Menurut Moenir, (2006: 78) memberikan pengertian pelayanan publik dengan membagi dua bagian, yaitu 1) publik yaitu sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki, dan 2) pelayanan yaitu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat

atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Sedang menurut Hardiyansyah (2011: 12), pelayanan public adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sedang menurut Undang-undang No. 25/2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang atau jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

2.2.1. Prinsip Pelayanan Publik

1. Tanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
2. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, AC, dan lain-lain.
3. Kelengkapan sarana dan prasarana : sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.
4. Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
5. Akurasi: produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
6. Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
7. Kemudahan akses: tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.
8. Kedisiplinan: pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah.
9. Kesederhanaan: prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
10. Kejelasan :
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
- c. Rincian biaya dan tata cara pembayaran.

2.3. *Public Service Quality* (Kualitas Pelayanan Publik)

Menilai kualitas pelayanan bukan merupakan kegiatan yang mudah apalagi dalam menilai pelayanan publik yang bersifat jasa dan administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut, pada saat ini mengenai masalah *public service quality* telah menjadi pusat perhatian di berbagai Negara termasuk Negara Indonesia. Yang dijadikan tolok ukur suatu Negara itu baik atau gagal adalah dilihat dari pemberian pelayanan publik ini. Ada banyak pendapat para ahli yang memaparkan penjelasan pengertian kualitas pelayanan, diantaranya adalah menurut Brady dan Conin yang menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima (Barata, 2010: 88). Kemudian oleh Parasuraman (2001: 28) mengatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan.

Menurut Kotler (2012: 499-500) mengemukakan ada lima penentu mutu jasa, kelimanya disajikan berdasarkan tingkat kepentingannya, meliputi :

1. *Tangibles* (berwujud/bukti langsung), yaitu fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan/peralatan, personil/pegawai dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (reliabilitas/kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap/responsif), yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan untuk menimbulkan kepercayaan dan keamanan.
5. Empat (*Emphaty*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberi perhatian pribadi/peduli, memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2010: 36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Tjiptono (2008: 71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, (Sinambela, 2010: 6), untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. *Transparan*: Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. *Akuntabilitas*: Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. *Kondisional*: Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif: Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak: Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

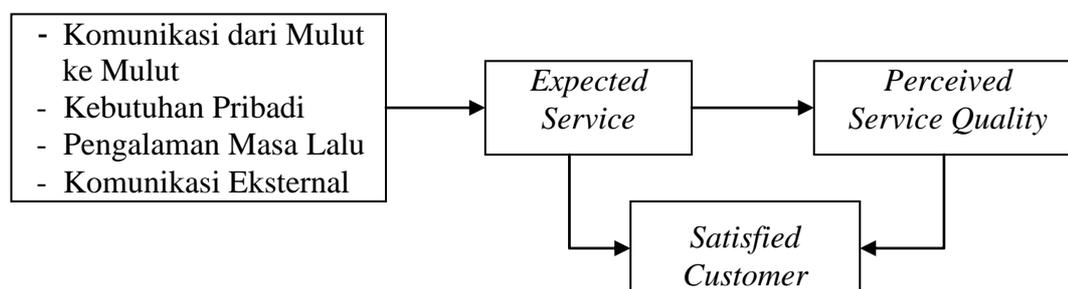
Dari pendapat beberapa pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

2.4. *Satisfaction* (Kepuasan)

Satisfaction dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Definisi kepuasan masyarakat sering diartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan. Dan, penerima pelayanan publik adalah orang/masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu pendekatan yang paling populer yang berhubungan dengan kepuasan adalah teori *The Expectancy Disconfirmation Model* dari Zeithaml (1990: 167) seperti gambar 2.1. berikut ini:



Gambar 2.1. Model *Expectancy Disconfirmation*

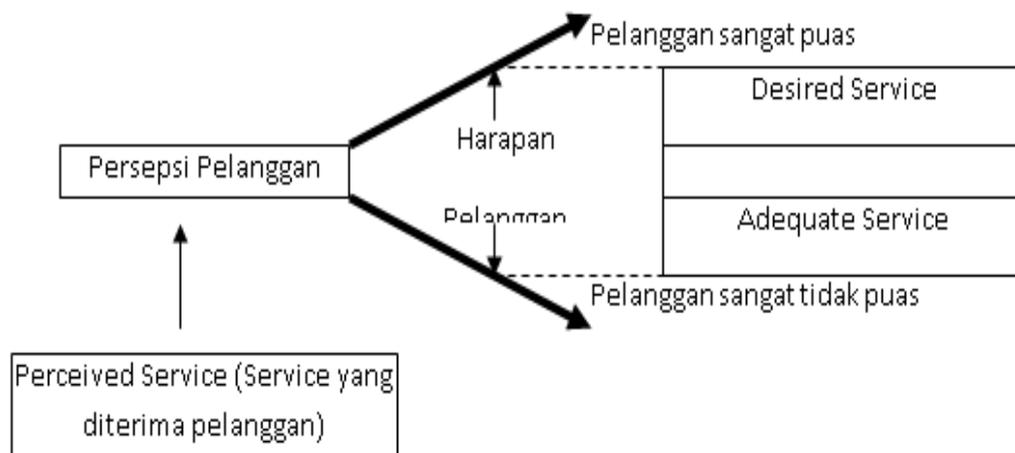
Sumber: Zeithaml, 1990: 196

Teori ini menekankan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh suatu proses evaluasi, dimana persepsi tersebut dihasilkan dari jasa dibandingkan dengan standar yang diharapkan.

2.5. Perception (Persepsi)

Kepuasan pelayanan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 yaitu hasil pendapat dan penilaian (*perception*) masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Rangkuti (2003: 40) kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat Gambar 2.2 berikut:



Gambar 2.2. Persepsi Kepuasan Pelanggan

Sumber: Rangkuti (2003: 40)

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan (Vincent Gaspersz, 2011: 41), yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

2.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kepuasan pelayanan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 (empat belas) unsur indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan pada pendahuluan (Bab I) di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis *public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider*.

3.2. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dilaksanakan pasti memiliki hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak. Adapun temuan yang ditargetkan dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Temuan Teoritis

- a. Dapat sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Dapat dijadikan dasar acuan untuk mengeksplorasi Ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang *public service quality*. Dengan adanya ruang tunggu model baru, dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang berdampak pada terlaksananya *good governmance*.

2. Temuan Praktis

- a. Dapat memberi informasi serta masukan kepada pihak Dinas Kependudukan Kota Batam, dan juga DPRD Kota Batam bahwa sudah seyakinya untuk dapat dianggarkan pembangunan ruang tunggu yang memadai di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam.
- b. Dapat membantu dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh lembaga pemerintah, khususnya di Dinas Kependudukan Kota Batam dibidang *public service quality* (kualitas pelayanan publik) dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* masyarakat bahwa fasilitas pendudung dalam pelayanan publik penting untuk diperhatikan sesuai amanat Undang-undang dan Peraturan Pemerintah serta Keputusan Menteri.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran permasalahan tentang *quality public service* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider*, melalui : *pertama*, pemusatan pada masalah yang ada saat ini (masalah aktual); *kedua*, pengumpulan data, yang dikumpulkan dan disusun dan kemudian dianalisis.

Berdasarkan tujuan dan bentuk permasalahan yang telah dikemukakan bahwa penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif dan naturalistik. Maksud dari penelitian deskriptif adalah bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian ini dilakukan, sesuai dengan pendapat Strauss dan Corbin (1980), *qualitative research* adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dan kuantifikasi (pengukuran). Sedangkan penelitian *naturalistic* maksudnya merupakan penelitian yang sumber datanya diperoleh dari situasi wajar (*natural setting*) atau tanpa adanya manipulasi.

4.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di lapangan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau yang terletak di Jalan Ir. Sutami Nomor 3 Sekupang Batam. Dipilihlah lokasi ini dengan pertimbangan adalah:

1. Kebijakan Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Penedayagunaan Sumber Daya yang ada sesuai dengan amanat Undang-undang, Peraturan Pemerintah, dan juga Surat Keputusan Menteri.
2. Pembuatan Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga serta Akte-akte Catatan Sipil adalah pelayanan publik yang paling mendasar yang bersinggungan langsung antara masyarakat dengan pemerintah.

3. Merupakan salah satu pelayanan publik dari Pemerintah yang dalam hal ini Dinas Kependudukan sebagai *service provider* untuk melegalisir kembali Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga serta Akte-akte Catatan Sipil.

4.3. Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah:

1. Kelengkapan sarana dan prasarana
 - Tersedianya informasi mengenai pengurusan KTP/KK/Akte Kelahiran dan Akte-akte Catatan Sipil.
 - Tersedianya ruang tunggu yang nyaman.
 - Tersedia kotak/loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat.
2. Profesionalisme kerja pegawai, meliputi :
 - Kemahiran dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, yaitu proses pembuatan KTP/KK/Akte Kelahiran.
 - Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP/KK/Akte Kelahiran yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan.
 - Tekun dan rajin dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
 - Mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan.
 - Sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Ketepatan waktu : pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP/KK/Akte Kelahiran dan Akte-akte Catatan Sipil dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.
4. Kejelasan, yang mencakup:
 - Pelayanan yang merata dan sama tanpa membedakan status dan kedudukan.
 - Tersedianya sarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan KTP/KK/Akte Kelahiran dan Akte-akte Catatan Sipil.
 - Pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu prosedur/tata cara pengurusan KTP/KK/Akte Kelahiran/Akte-akte Catatan Sipil.
 - Rincian biaya/tarif pengurusan KTP/KK/Akte Kelahiran/Akte-akte Catatan Sipil.

4.4. Instrumen Penelitian

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan tetap memanfaatkan instrumen-instrumen penunjang lainnya yaitu : observasi, pedoman wawancara, dan pedoman studi dokumentasi yang dapat melengkapi kesempurnaan penelitian ini.

4.5. Sumber Data

Berdasarkan pada fokus penelitian, maka sumber data dalam penelitian ini adalah informan yang tetap mempertimbangkan dari latar belakang, pelaku, peristiwa dan proses sesuai dengan erumusan masalah yaitu informan yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan KTP/KK/Akte Kelahiran/ Akte-akte Catatan Sipil dan pelayanan lainnya di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau, yaitu : Kepala Dinas Kependudukan/Kasubdin/Kabag/Kepala Seksi/Staf serta Operator Penerbitan KTP/KK/Akte Kelahiran/ Akte-akte Catatan Sipil serta Masyarakat yang terlibat secara langsung.

4.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.6.1. Metode Wawancara

Untuk mengumpulkan informasi dan mengetahui secara lebih objektif mengenai bagaimana mekanisme pelaksanaan yang ditampilkan pemerintah dalam melayani publik maka dilakukan dengan teknik wawancara atau *interview*. Karena dianggap teknik wawancara/*interview* adalah cara yang paling tepat untuk digunakan, sehingga dapat dapat mengetahui secara tepat faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dan penunjangnya dalam proses pelayanan kepada masyarakat ini.

Wawancara/*interview* secara mendalam ini dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan dan menemukan apa yang terdapat didalam pikiran orang lain sehingga dapat menentukan inti sari dari penelitian ini nantinya.

Lalu dalam menentukan informan untuk diwawancarai nantinya, peneliti menggunakan tehnik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan tujuan tertentu, tetap dengan menggunakan seleksi berdasarkan kriteria tertentu pula, serta

jumlah informan yang ditentukan sendiri oleh peneliti berdasarkan pertimbangan penguasaan informasi dan data yang diperlukan. Tujuannya adalah agar dapat memperoleh variasi sebanyak-banyaknya. Dan, setiap satuan berikutnya dapat dipilih untuk memperluas informasi yang telah diperoleh terlebih dahulu sehingga dapat dipertentangkan atau diisi dengan adanya kesenjangan informasi yang ditemui.

Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bertipe *open-ended*, dimana peneliti bertanya kepada informan tentang fakta-fakta suatu peristiwa disamping opini mereka mengenai peristiwa yang ada.

4.6.2. Metode Observasi

Observasi ini berupaya mengungkap makna-makna yang terkandung dari berbagai aktivitas ke arah tujuan. Mengobservasi tindakan saat menghadapi rintangan dan aktivitas dari para pegawai Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam memainkan perannya, dan mengobservasi disetiap tahapan proses kegiatan yang dilakukan. Dan hasil observasi tersebut dimasukkan dan dicatat dalam buku catatan yang selanjutnya dilakukan pemilahan sesuai kategori yang ada dalam fokus penelitian

4.6.3. Metode Dokumentasi

Adalah cara untuk memperoleh data melalui peninggalan tertulis berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

4.7. Teknik Analisis Data

Untuk mencari dan menata data secara sistematis dari hasil rekaman atau catatan wawancara, observasi dan dokumen yang telah dilakukan peneliti melakukan teknik analisis data. Namun, analisis data tidak dilakukan secara parsial dan berdiri sendiri tetapi dilakukan secara terus menerus dan terintegrasi selama dan setelah proses pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

4.7.1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Analisis data dimulai beriringan dengan proses pengumpulan data dilanjutkan dengan pengkajian dan penilaian data dengan tetap memperhatikan prinsip keabsahan data, dalam rangka memperoleh data yang benar-benar berguna bagi penelitian. Disini data yang telah dikumpulkan direduksi dengan melakukan penyederhanaan pengabstrakan, pemilahan dan pemetaan (persamaan dan perbedaan) sesuai dengan fokus penelitian dan berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung hingga sampai pada penarikan kesimpulan.

4.7.2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data yang dimaksud menampilkan berbagai data yang telah diperoleh sebagai sebuah informasi yang lebih sederhana, selektif dan memudahkan untuk memaknainya. Penyajian data dalam penelitian ini disusun secara naratif, dapat berbentuk tabel dan gambar, yang dibuat setelah pengumpulan dan reduksi data dengan didasarkan pada kontek dan teori yang telah dibangun untuk mengungkapkan fenomena dan norma yang terjadi sesuai dengan fokus penelitian.

4.7.3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan akhir dari rangkaian analisis data setelah sebelumnya dilakukan reduksi dan penyajian data.

4.8. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kriteria, yaitu:

4.8.1. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Penerapan kriteria derajat kepercayaan dimaksud sebagai pengganti konsep validitas internal dari penelitian non kualitatif. Untuk mencapai derajat kepercayaan dimaksud, maka proses analisis data (pengumpulan, reduksi, penyajian dan kesimpulan) dilandasi, pada:

1. Peneliti melakukan penelitian dalam kurun waktu paling lama 1 tahun, dan secara berkala turun kembali ke lokasi penelitian guna melengkapi data yang kurang. Kurun waktu tersebut sangat memadai untuk menangkap berbagai hal guna menjawab berbagai permasalahan dalam penelitian ini. Selain itu, proses observasi dilakukan secara cermat, tekun dan terus-menerus selama ada kegiatan berkenaan

dengan penyelenggaraan kualitas pelayanan di pemerintahan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau.

2. Kecukupan referensi. Data yang telah dikumpulkan dan menjadi arsip merupakan bahan referensi yang digunakan untuk mengecek apakah analisis atau kesimpulan yang diambil sudah tepat. Bila antara data dengan kesimpulan sudah cocok, maka dapat diartikan bahwa kesimpulan tersebut kredibel.
3. *Member Check*. Dalam penelitian ini untuk menjamin kredibilitas data yang dikumpulkan dilakukan *recheck* terhadap berbagai data, kategori analisis, penafsiran dan kesimpulan yang diperolehnya di lokasi penelitian. Pengecekan ini dilakukan secara, sehingga makna dan data yang muncul di lokasi penelitian benar-benar ditangkap secara obyektif.
4. Analisis Kasus Negatif. Teknik analisis kasus negatif ini dilakukan untuk mengungkap keraguan berkenaan dengan kesimpulan akibat berbagai informasi yang telah dikumpulkan dan dipergunakan sebagai pembandingan. Proses ini dilakukan secara terus menerus dengan selalu memperhitungkan kasus negatif yang ditemui di lapangan.
5. Triangulasi. Dalam penelitian ini ada 3 jenis triangulasi yang digunakan, yaitu :
 - a. Triangulasi metode, *cross check* dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lain atau berbeda.
 - b. Triangulasi sumber, *cross check* terhadap para informan dan dokumen yang ditemukan.
 - c. Triangulasi teori, penggunaan beberapa perspektif teori untuk menjelaskan fenomena dan noumena yang diteliti
6. Diskusi Teman Sejawat. Hal ini dilakukan untuk meminta saran dan kritik dari teman sejawat, berkenaan dengan rancangan dan selama proses penelitian, deskripsi, analisi dan interpretasi data yang ditemukan, termasuk terhadap kesimpulan sementara yang dibuat peneliti.

4.8.2. Keteralihan (*Transferability*)

Keteralihan merupakan upaya membangun persamaan persepsi antara peneliti dengan pembaca atau pengguna, dalam kerangka penelitian dan penampilan hasil penelitian, peneliti mendeskripsikan kejadian empiris dan informasi informan secara panjang lebar dengan item-item yang detail, dianalisis dan diinterpretasikan berdasarkan

konsep dan teori yang telah dibangun, dengan harapan dapat diterapkan di situs lain dengan karakteristik permasalahan dan kondisi lingkungan yang relatif sama, meskipun pada dasarnya tidak terdapat dua situs yang secara sempurna sama.

4.8.3. Ketergantungan (*Dependability*)

Ketergantungan dalam istilah konvensional disebut dengan reliabilitas, yang merupakan syarat bagi validitas. Oleh karena itu, untuk memenuhi kriteria ini seluruh langkah-langkah dalam membangun kerangka pikir penelitian, rancangan penelitian, hasil temuan penelitian, berbagai langkah dalam analisis data, hasil deskripsi-analisis dan interpretasi data diuji ulang melalui proses pemeriksaan yang lebih cermat dan teliti.

4.8.4. Kepastian (*Confirmability*)

Untuk menjamin kepastian menggunakan perekaman pada pelacakan data dan informasi serta interpretasi yang didukung oleh materi yang ada pada penelusuran atau pelacakan (*audit trail*), peneliti menyiapkan bahan yang diperlukan seperti data bahan, hasil analisis, dan catatan tentang proses penyelenggaraan penelitian.

BAB V

HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

5.1. Hasil Yang Dicapai

Adapun hasil dan luaran yang dicapai pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian

Hasil yang didapat pada penelitian *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* dapat dideskripsikan dari lima dimensi sebagaimana yang dikemukakan oleh Kotler, P., Armstrong (2012: 499-500), yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Selain itu, peneliti menambahkan, apa yang menjadi faktor pendukung dan juga penghambatnya adalah sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Bentuk Fisik/Berwujud)

Dimensi *Tangible* (bertuk fisik/berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi *tangible* ini peneliti menggunakan indikator sebagai berikut:

1) Penampilan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam, pegawai layanannya sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti pada tanggal 19 Juli 2017 dengan Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran yang menyatakan “Kalo menurut saya dibagian pelayanan tu seperti konter ofis penerima berkas tuh mungkin penampilannya memberi efek yang baik bagi masyarakat, mungkin kalo dengan penampilan yang rapi, senyum, baru datang mereka sudah merasa dilayani...”, dilanjutkannya lagi “Mungkin kita disini punya peraturan kalo pegawai itu punya standart baju dinas jadi sebenarnya kita mau berinovasi, tapi kita terbentur dengan peraturan ini.” Demikian juga menurut Bapak Darwis – Kasi Perkawinan Perceraian “Sangat mempengaruhi pak”. Hal yang senada juga disampaikan oleh Bapak Redo

Rahena Fajri sebagai pengguna layanan pengurusan KTP yang peneliti wawancarai pada tanggal 5 Juli 2017, juga menyatakan bahwa “Ow, kalo menurut saya ya sesuai sih penampilannya, trus sopan, rapi gitu”.

2) Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting, karena tempat pelayanan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sebagai penyedia layanan publik harus dapat memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dan dapat menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasa sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang cukup serta memiliki pendingin ruangan demi kenyamanan penggunaan layanan, sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Kenyamanan sangat mempengaruhi pak, karena mungkin dengan ruangan yang sejuk, jadi masyarakat agak apa, kalo ruangnya rapi jadi masyarakat yang datang bisa duduk sambil menunggu antrian dengan sabar mungkin kalo menunggu. Dengan berdesak desakan kondisi kami, dengan kapasitas kecil, tapi untuk kedepannya, kepala dinas akan mengajukan anggaran untuk memperlebar dan pelayanan terpadu, disitu ada ruangan menyusui, mungkin kalo bawa anak kan, ada tempat bermain gitu” Begitu juga menurut Bapak Darwis – Kasi Perkawinan Perceraian “Iya mempengaruhi pak, kayak ada nya ruang tunggu, ruang ac, Cuma terkadang masyarakat mau nunggu itu masih nggak dapat tempat, cuma kita sudah ada rencana tahun depan”.

Kenyamanan tempat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, menurut Bapak Ari dalam pengurusan surat pindah, yang diwawancarai pada tanggal 5 Juli 2017 mengatakan “Padat, ramai, kurang nyaman”, begitu juga menurut Bapak Reza “Tempatnya agak kurang nyamanlah” dan juga menurut Bapak Redo Rahena Fajri “Kalo nyamannya sih saya bilang masih kurang sih, panas, kalo ujan kehujanan juga pak.”

Untuk kenyamanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdapat keluhan dari masyarakat, kendati pada ruangan sudah tersedia AC, namun menurut tanggapan masyarakat sebagai pengguna layanan masih kurang nyaman, sempit, dan panas. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan

knyamanan untuk pengguna layanan.

3) Sarana dan Prasarana yang Digunakan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 63 tahun 2003, sarana prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara publik, meliputi tersedianya informasi, tersedianya loket, ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih dan lain-lainnya.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Kita pelayanan sih sudah pakek databes, pake nomer antri, trus, ruang tv sudah ada. Cuma karena kondisi ruangan yang agak kecil, jadi agak terganggu nih. Jadi kurang maksimal”. Dan menurut Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan Perceraian “Kalau itu belum pak, seperti yang saya bilang tadi, ruang itu harus nyaman, lokasinya, kedua, ac nya, kalo ac ada, monitor untuk ruang tunggu ato antri, mungkin tahun depan kalo sudah rehap jadi ada”

Kelengkapan sarana dan prasana menurut pengguna layanan, yaitu Bapak Redo Rahena Fajri “Ow, kalo menurut saya sih masih belum ya, masih banyak kekurangan juga sih, iya menurut saya sih kalo tempat gini, tertutup, biar gak kepanasan, biar bisa nyaman juga disini”, kemudian pernyataan Bapak Ari “Bangku kurang, karena pendatang penuh” dan juga menurut Bapak Reza “Tempatnya agar kurang nyamanlah”.

4) Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Proses Layanan

Kedisiplinan setiap pegawai baik disiplin waktu, maupun dalam disiplin dalam bekerja sangat dibutuhkan pada melaksanakan pelayanan publik.

Dari hasil wawancara Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Penting pak, enak kalo mereka datang tepat waktu, kita kan, ada jam masuk kerja dan pulang kerja, jadi masyarakat berpegang pada itu.” Juga menurut Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan Perceraian “Penting, apalagi yang di fron ofis ya, untuk informasi untuk loket, penting...” Jam istirahat kan, kita udah ada pengumuman, jam istirahat kita stop semuanya”

Sedang menurut Bapak Reza “Pegawai kurang disiplin, kadang belum waktunya istirahat, dia udah istirahat aja, udah merokok”, menurut Bapak Ari “Belum tau”. Dan menurut Bapak Redo : Belum tau juga sih pak, karena saya datang siang sih pak” Menurut Bapak Ari “Belum tau”.

5) Pegawai Memberi Kemudahan Dalam Melayani Pengguna Layanan

Menurut Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Kita disini mempunyai standart SPM atau standar pelayanan, kalo standart itu, terpenuhi, nah insya alloh kalo dulu kita empat belas hari kerja, kita persingkat dengan tujuh hari kerja.” Begitu juga menurut Kasi Perkawinan dan Perceraian, Bapak Ahmad Darwis “Enggak, kita kalo bisa kita bantu dalam artian syaratnya lengkap, bukan disitu aja, udah nggak zamannya lagi”

Dan menurut pengguna layanan Bapak Mahadi Aslan “Mudah, dikasih tau juga.” Namun berbeda dengan pendapat Bapak Ari dalam pengurusan surat pindahannya, menurutnya: Ribet, urus sana sini. Seharusnya satu satu aja, jadi bolak balek”. Lalu pendapat Bapak Reza dalam pengurusan akte lahir anaknya: “Nggak. Sulit, susah pak” . ” Ini lima kalinya balik kesini”...” Udah waktu, susah buat nyari libur.”. Begitu juga menurut Bapak Redo Rahena Fajri “Kalo menurut saya sih agak dipersulit ya pak”.. ”Soalnya setiap data itu udah ada kan, pasti nanti masih ada aja yang kurang, entah kk nya”

6) Akses Pelayanan Dalam Permohonan Pelayanan

Menurut Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Kalo akses kita sudah punya web, jadi mereka sudah bisa mengakses langsung”..”Iya kayak berkas yang terpending, jadi kita ada semacam pemberitahuan kalo berkas yang kurang ini ini gitu, di sms ke nomer yang tertera”. Dan menurut Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan dan Perceraian “Ada kan, kalo dia mau tanya dia prosesnya gimana dia bisa sms, tergantung dia mau nanya sama siapa nanti”.

Menurut Bapak Reza “oh gak ada pak”...” Saya tanya-tanya dulu kedalam, lalu balik lagi, pulang”. Menurut Bapak Ari, “Aksesnya repot, urus sana urus sini”. Dan menurut Bapak Redo “Kalo menurut saya sih agak dipersulit ya pak”. Tetapi menurut Bapak Mahadi Aslan “Mudah, dikasih tau juga”.

7) Menggunakan Alat Bantu Dalam Layanan

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan, seperti komputer, alat cetak dan kamera untuk pembuatan KTP, dan sebagainya.

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Darwis “Ada pak menggunakan komputer, kan kita terkait dengan sistem, wajib malah” dan diperkuat lagi oleh Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Iya, berupa komputer”

Tapi menurut pendapat pengguna layanan, yaitu Bapak Ari : “Kurang tau.” Dan menurut Bapak Reza (mengurus akte) : “Enggak pak”, lalu menurut Bapak Mahadi Aslan : “Kalo untuk antrian sih masih manual ya.” Serta menurut Bapak Redo Rahena Fajri : “Gak sih pak, masih manual” (karena mereka melihat dari luar hanya tampak pada si petugas penerima berkas saja, dan tidak melihat ke dalamnya).

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Reliabilitas/Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Untuk mengukur dimensi *Reliability* (keandalan) ini peneliti menggunakan dengan indikator sebagai berikut:

1) Kecermatan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan

Kecermatan/ketelitian petugas layanan dalam melayani pengguna layanan sangat penting dalam proses layanan. Dari hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan dan Perceraian “Kalo ditengok, udah banyak pegawai-pegawai lama ya dia udah paham” dan menurut Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Kita kan berbagai macam pendidikan, jadi kadang kadang ada beberapa variabel yang kurang ketelitian, kadang-kadang karena faktor masyarakat banyak masuk, jadi ada yang pending karena kurang kecermatan.”

Pandangan dari pengguna layanan, yaitu Bapak Redo Rahena Fajri “Cermat sih”. Begitu juga menurut Bapak Reza “Cermat pak”. Serta pandangan Bapak Mahadi Aslan juga mengatakan “Cermat sih” hanya Bapak Ari yang mengurus surat pindah yang mengatakan “Kurang”.

2) Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas

Dengan memiliki standar pelayanan yang jelas, meliputi prosedur pelayanan, produk layanan, kompetensi petugas, waktu pelayanan, dan sebagainya, maka proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Dari hasil wawancara menurut Bapak Hidayat Hasbi “Iya, kita ada SPM nya (standar pelayanan masyarakat” dan menurut Bapak Ahmad Darwis “Ada kita”. Pandangan itu juga sejalan dengan tanggapan pengguna layanan, yaitu Bapak Mahadi Aslan “Jelas sih

tadi” , tanggapan Bapak Redo Rahena Fajri “Sudah sih pak” hanya menurut Bapak Ari yang mengatakan “Kurang” juga menurut Bapak Reza “Kurang pak”

3) Keahlian/kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses layanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Menurut pandangan Bapak Ahmad Darwis “Sudah oke lah, itu wajib malah kalo nggak gitu, kan kita harus masukkan berkas dan cek ke sistem malah seperti domisili, ktp dan lainnya” diperkuat oleh pendapat Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Sudah maksimal lah, sudah sesuai dengan pendidikan dan kemampuan mereka lah”. Pandangan itu juga sejalan dengan pendapat menurut pengguna layanan yaitu Bapak Redo Rahena Fajri “Ya seperti yang saya bilang tadi sudah sih pak” begitu juga dengan Bapak Reza “Ahli pak” Bapak Ari “Kurang tau”

c. Dimensi *Responsiveness* (Responsif)

Dimensi Daya Tanggap/responsif (*Responsiveness*) ini adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Untuk mengukur dimensi daya tanggap/renponsif (*responsiveness*) ini peneliti menggunakan dengan indikator sebagai berikut:

1) Merespon Setiap Pengguna Layanan Yang Ingin Mendapat Layanan

Dari hasil wawancara dengan Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Kita kan disini ada sms, kalo ada berkas yang kayak ktp, itu mereka bisa sms ke sini, mengapa ktp saya atau akte saya belum siap? nah itu nanti ada yang balas”, kemudian dilanjutnya lagi “ada, kita kan di depan ada speaker kalo bapak ada permasalahan bisa bertanya ke informasi.”, Dan menurut Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan dan Perceraian “Misalnya kalo tidak bisa dilayani di fron ofis kita bawa ke atas”. Pernyataan itu senada dengan pendapat dari pengguna layanan, yaitu Bapak Mahadi Aslan “Cepat ya tadi” dan Bapak Redo Rahena Fajri “Emmm cepat ya cepat juga sih”

Hanya pada menurut Bapak Ari pengurusan surat pindah yang mengatakan “Acuh, tidak merespon banget” dan Bapak Reza pengurusan akte lahir “Enggak..juga pak”

2) Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan.

Pengguna layanan akan merasa puas ketiga pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Cepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan, dan tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional.

Menurut pandangan Bapak Ahmad Darwis “Ya cepat”, dan dipertegas lagi oleh Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Kita standarnya sebelumnya 14 hari, kita percepat jadi 7 hari, kalo semisal berkas yang masuk cuma 50 berkas, bisa 3 hari, karena berkas yang masuk per hari banyak, jadi kita kualahan disitu, karena kita petugas kita terbatas.”

Pandangan itu dibenarkan oleh pengguna layanan, yaitu Bapak Mahadi Aslan “Cepat. Cepat”. Dan pandangan dari Bapak Ari juga mengatakan “Sudah”. Demikian juga pandangan dari Bapak Redo “Menurut saya sudah pak”. Hanya Bapak Reza pengurusan akte lahir anak yang mengatakan “Tidak pak...Ini udah mau sebulan juga, lima kali bolak balik...Lambat pak, karena dibidang ini apa yang kurang, ya disebutin cuma satu, besok balik lagi kesini, adalagi yang kurang”

3) Melakukan Pelayanan Dengan Tepat Waktu

Pelayanan dengan tepat waktu dalam proses pelayanan merupakan hal penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu, membuat pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama, sehingga mereka tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan, kendati tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu jika adanya kekurangan berkas yang bersangkutan.

Pandangan Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan dan Perceraian “Oh iya... Beda-beda dia pak, lewat itu habis kita kena komplin masyarakat, malah kalo untuk saya kita lebih cepat”. Dan menurut Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Kita standarnya sebelumnya 14 hari, kita percepat jadi 7 hari, kalo semisal berkas yang masuk Cuma 50 berkas, bisa 3 hari, karena berkas yang

masuk per hari banyak, jadi kita kualahan disitu, karena kita petugas kita terbatas.”

Kemudian tanggapan menurut pengguna layanan yaitu Bapak Ari “Mungkin sudah”. Dan menurut Bapak Redo Rahena Fajri “Sudah sih pak” ... ”Eem..beberapa hari gitu pak” tapi menurut Bapak Mahadi Aslan “Kalo ini belum tau sih, masih di antrian saja.” Namun menurut Bapak Reza “Tidak tepat waktu”

4) Semua Keluhan Direspon oleh Pegawai Layanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang, karena mereka akan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberi respon dengan baik. Ini dapat memberi dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses layanan dengan baik.

Tanggapan dari Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan dan Perceraian “Langsung direspon” Demikian juga tanggapan dari Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Kita kan disini ada sms, kalo ada berkas yang kayak ktp, itu mereka bisa sms ke sini, mengapa ktp saya atau akte saya belum siap, nah itu nanti ada yang balas.”.. Ada, kita kan di depan ada speaker kalo bapak ada permasalahan bisa bertanya ke informasi.”

Tanggapan dari Bapak Redo Rahena Fajri “Iya direspon”, dan Bapak Mahadi Aslan “Cepat sih”, menurut Bapak Ari “Belum ada”, hanya menurut Bapak Reza yang mengatakan “Enggak”

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan. Jaminan (*assurance*) meliputi sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari risiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi jaminan pada penelitian ini, peneliti menggunakan indikator sebagai berikut:

1) Pelayanan Sudah Sesuai Dengan Standar Pelayanan

Menurut pandangan Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Kita misalnya layanan tuh 7 hari, nah 2 hari sebelum waktu pengambilan, jadi berkas sudah ditandatangani, jadi petugas arsip sudah menyeken sebagai arsip nanti,

kemudian diserahkan ke petugas pengambilan.” Dan menurut pandangan Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan dan Perceraian “Seperti yang sudah saya bilang tadi, masyarakat tu udah cerdas pak, pas masuk kan ada stempel, dia tau tu, lewat dari itu bahaya bagi kita”

Hal itu dibenarkan oleh pengguna layanan, yaitu Bapak Ari “Pastinya sudah”. Bapak Mahadi Aslan “Kalo itu kita kurang tau standarnya, yang penting pelayanannya cepat” Kemudian menurut Bapak Redo Rahena Fajri “Sudah sih pak” . Hanya pandangan dari Bapak Reza saja yang mengatakan “belum”

2) Petugas Memberi Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan

Petugas layanan memang harus dapat memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan dapat memakluminya.

Pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam telah memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanannya, jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga, pegawai memberi jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai dalam kurun waktunya itu dapat bisa langsung diambil dengan menggunakan bukti yang sudah diberikan kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Kita harus tepat waktu, kalau tidak tepat waktu, nanti masyarakat komplain” Dan juga menurut pendapat dari Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan dan Perceraian “Wajib itu”.

Kemudian tanggapan dari pengguna layanan, yaitu Bapak Reza “Oooh itu ada..itu tiga minggunya” Bapak Ari “Pastinya ada jaminan waktu” Redo Rahena Fajri “Eem..beberapa hari gitu pak”

3) Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan

Selama dilakukan penelitian ini, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan. Semua layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam adalah gratis. Hal ini sesuai wawancara dengan Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran “Gratis pak” dan juga dari jawaban Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan dan Perceraian “Tak, kita semua gratis..amanat undang-undang” Hal itu sesuai juga dengan tanggapan dari pengguna layanan yang mengatakan hal yang sama, yaitu gratis, sesuai pernyataan Bapak Reza (akte) “Biaya, enggak ada.” Bapak

Redo Rahena Fajri (KTP) “Eem gak pak, free.” Bapak Ari “Belum tau kalau itu”

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Empati (*Emphaty*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dari dimensi empati ini, peneliti mengukurnya dengan indikator sebagai berikut:

1) Pegawai Melayani Pengguna Layanan Dengan Keramahan

Menurut pendapat Bapak Hidayat Hasbi “Ramah, kita senyum, mudah mudahan masyarakatnya tidak emosional kita layani dengan baik” Demikian juga menurut pandangan Bapak Ahmad Darwis “Kalau menurut saya udah”. Sedang menurut pandangan dari pengguna layanan, yaitu Bapak Reza “Kurang pak, kurang jelas, kurang, gimana gitu agak kasar dikit.” Dan Redo Rahena Fajri “Sangat ramah”

2) Pegawai Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan dari pada Kepentingan Pribadi

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting, jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan dapat memberikan citra buruk bagi bagian pelayanan. Hasil wawancara dengan Bapak Hidayat Hasbi “Iya harus itu pak, jadi kita dari jam 8 sampai jam 4, kita harus siap melayani” Demikian juga menurut pendapat Bapak Ahmad Darwis “Aku yakin kalo untuk kepentingan pribadi nie nggak ada waktu, kadang kasian saya nengoknya, istirahat ya itu aja, pas jam istirahat, bapak kan bisa tengok tu, udah jam klosing aja masih ada datang”. Pandangan itu juga sesuai dengan pendapat dari pengguna layanan, yaitu Bapak Redo Rahena Fajri “Kepentingan umum pak” dan Bapak Ari ” Iya, mendahulukan kepentingan pengguna, tidak ada hubungan pribadi, tidak ada calo calo”. Lalu pendapat Bapak Mahadi Aslan “Sesuai Antrian sih pak” Kemudian, menurut pendapat Bapak Reza “Ada yang mementingkan pribadi, ada yang mementingkan umum.... Ada pak, namanya kita perlu, dia telponin terus”

3) Pegawai Melayani dengan Bersikap Sopan Santun

Sikap sopan santun sangat diperlukan dalam proses pelayanan, jika pegawai melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan, pengguna layanan akan merasa puas terhadap pelayanan dan memberi penilaian yang baik terhadap proses pelayanan.

Pandangan menurut Bapak Hidayat Hasbi “Ya harus dengan sopan” dan pandangan menurut Bapak Ahmad Darwis “Sudah”

Pandangan tersebut dibenarkan menurut pengguna layanan, yaitu Bapak Mahadi Aslan “Melayani” dan juga menurut pandangan Bapak Ari “Sopan” demikian juga pandangan dari Bapak Redo Rahena Fajri “Sangat sopan”

4) Pegawai Tidak Melakukan Diskriminatif dalam Proses Pelayanan

Sikap tidak melakukan diskriminatif dalam proses pelayanan, artinya ketika melayani, pegawai tersebut tidak mendahulukan layanan yang sudah dikenal saja, seperti keluarga, teman dekat, ras, suku dan agama, tetapi semua harus dilayani sama dan harus sesuai dengan nomor antrian.

Pandangan menurut Bapak Hidayat Hasbi “Tidak boleh pak seperti itu, maka dari itu ada nomer antrian” demikian juga pandangan dari Bapak Ahmad Darwis “Nggak ada pak, samaa semua, cuma kita yang jadi patokan kelengkapan berkas” Hal senada juga menurut tanggapan dari pengguna layanan, yaitu Bapak Mahadi Aslan “Tidak ada...sesuai antrian sih pak”. Dan juga menurut tanggapan dari Bapak Ari “Tidak, karena memakai nomor antrian” demikian juga tanggapan dari Bapak Reza “Enggak pak” juga dari pandangan Bapak Redo Rahena Fajri “Tidak”

Sikap tidak membedakan dalam melayani pengguna layanan ini berarti bahwa pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanannya dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

5) Pegawai Melayani dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan yang Datang

Sikap menghargai harus dimiliki oleh petugas layanan, seperti menyapa, tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan.

Menurut pandangan Bapak Hidayat Hasbi “Ya, disetiap yang datang kita langsung ke ini, ke loket informasi” Demikian juga pandangan Bapak Ahmad Darwis “Ya wajib pak” Hal itu juga dibenarkan menurut tanggapan dari

pengguna layanan, yaitu Bapak Mahadi Aslan “Menghargai”, demikian juga dari tanggapan Bapak Ari “Iya menghargai” dan tanggapan dari Bapak Reza “Menghargai pak”.

f. Faktor Pendukung dan Penghambat

Pada setiap pelayanan tentunya ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan dalam bekerja untuk mendapat hasil maksimal, yang dapat mendorong terciptanya pelayanan yang baik, seperti semangat yang diberikan rekan kerja untuk menanamkan kesadaran melayani dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Demikian juga sebaliknya, ada hal-hal yang dapat membuat ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga mendapatkan hasil yang tidak maksimal.

Menurut pandangan Bapak Hidayat Hasbi “Yaitulah salah satunya jaringan tadi, kurangnya tenaga, karena yang minta dilayani banyak, kita kurang pegawai.” dan sekaligus disarankan oleh Bapak Hidayat Hasbi “Mungkin kita kedepannya mau meningkatkan pelayanan yang lebih baik, ruangan yang besar, jadi masyarakat lebih nyaman, untuk antri untuk dilayani”. Dan menurut pandangan Bapak Ahmad Darwis “ Kalau kita sich, kadang penghambatnya dalam masyarakat aja, kadang kita bilang kurang berkasnya, kita dibidang mempersulit padahal kita kewajiban itu, syarat, kadang ada yang sesuai aturan harus minta konfirmasi daerah lain itu masalahnya, kadang mereka itu kurang paham, ada yang bisa kita kasih penjelasan dia paham, ada yang gondok”.

Sedang menurut pandangan dari Bapak Ari penghambatnya “Antri ramai” dan menurut Bapak Reza “Kalau faktor, cuma faktor waktu aja kalau ke sini , susah karena sibuk kerja.” Sedang dari Bapak Redo hanya sebagai saran saja “Saran saya sih pelayanannya lebih maju, sarana prasarananya lebih di perbarui, jadi pengunjung lebih betah disini”

2. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* yang dinilai menggunakan lima dimensi (Kotler, 2012: 499-500), yaitu *Tangible* (berwujud/bentuk fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), dengan focus kelengkapan sarana dan prasarana, profesionalisme kerja pegawai, ketepatan

waktu, kejelasan serta faktor pendukung dan juga penghambatnya, ditarik simpulan sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Bentuk Fisik)

Dimensi *tangible* ini merupakan fasilitas fisik yang ditawarkan penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada pengguna layanan, meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, perlengkapan (teknologi) yang digunakan, serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, personil, dan peralatan, serta sarana komunikasi.

Adapun indikator dimensi *tangible* pada penelitian ini adalah penampilan pegawai yang melayani pengguna pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, sarana dan prasarana yang digunakan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan, akses pelayanan dalam permohonan pelayanan, dan menggunakan alat bantu dalam pelayanan.

Dilihat dari dimensi *tangible* dengan indikator tersebut di atas *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* ada yang sudah menerapkan dimensi *tangible* yaitu indikatornya: 1) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan; 2) Menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Namun, masih ada indikator lain dalam pelaksanaannya belum sesuai harapan pengguna layanan, yaitu indikator 1) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan tempat pelayanan masih belum nyaman, karena jumlah pengguna layanan banyak, sedang tempat/ruangnya sangat kecil, sehingga banyak dari pengguna layanan yang berada diluar karena ruang terlalu kecil. Diluar kantor tentunya panas, belum lagi jika hujan. 2) Sarana dan Prasarana yang Digunakan. Kelengkapan sarana dan prasarana masih belum memadai, karena jumlah tempat duduk sangat sedikit sehingga pengguna layanan banyak yang tidak mendapat tempat duduk dikarenakan ruangan kecil. 3) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses layanan, juga masih ditemukan pegawai belum waktunya istirahat, dia udah istirahat/udah merokok. 4) Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Dinilai masih ada

yang dinilai tidak memberi kemudahan dalam pengguna layanan, karena pegawai tidak meneliti secara keseluruhan dokumen mereka, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik sehingga terkesan susah, dipersulit dan tidak memberi kemudahan. 5) Akses Pelayanan Dalam Permohonan Pelayanan. Dinilai masih belum berjalan, karena belum tersedianya papan informasi tentang persyaratan, tahapan/alur (akses layanan) sehingga pengguna layanan harus bolak balik untuk melengkapi dokumennya, kendati akses di media sosial/internet (web site) sudah ada, namun tidak semua masyarakat yang memiliki dan tahu akses internet tersebut.

Kenyamanan tempat pelayanan; Kelengkapan sarana dan prasarana; Kedisiplinan pegawai; Kemudahan akses layanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam harus lebih memperhatikan indikator yang dinilai pengguna layanan masih kurang tersebut, karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan tempat yang memadai sudah disediakan dengan baik, istirahat tepat waktu (disiplin), dan adanya informasi tentang akses layanan (persyaratan/alur tahapan layanan), maka akan berpengaruh baik bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, demikian sebaliknya, jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman dengan kondisi tempat layanan yang disediakan ini, sarana/prasarana masih kurang, akses layanan tidak dapat dibaca, ditambah tidak memberi kemudahan dan tidak disiplin (istirahat belum waktunya), maka akan berpengaruh buruk bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, secara, tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu pengguna layanan dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah.

Adapun indikator dimensi kehandalan (*reliability*) pada penelitian ini adalah kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan/keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Secara umum dilihat dari dimensi *reliability* dengan indikator tersebut di atas *reliability* beserta indikatornya: kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, keahlian/kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, semuanya sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan.

c. Dimensi *Responsiveness* (Responsif)

Dimensi *responsiveness* ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Secara singkat dapat diartikan kesigapan dan ketepatan penyedia layanan dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.

Adapun indikator dimensi *responsiveness* adalah bagaimana respon/tanggapan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan, pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan, keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan.

Secara umum dilihat dari dimensi *responsiveness* dengan indikator tersebut di atas bahwa *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ada pengguna layanan yang merasa pelayanan masih lambat.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan secara tepat waktu akan dapat mempengaruhi meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan

kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Adapun indikator dimensi *assurance* pada penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

Secara umum dilihat dari dimensi *assurance* dengan indikator tersebut di atas bahwa *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan memberikan jaminan biaya bahwa dalam proses pengurusan pelayanan adalah gratis semua.

Karena pengguna layanan sudah diberikan jaminan (*assurance*) terkait pelayanan sesuai indikator tersebut di atas, maka akan menumbuhkan kepercayaan dan persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual (pribadi) yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan. Penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian untuk memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan dalam memberi perhatian pribadi, dengan kata lain adanya rasa peduli.

Adapun indikator dimensi empati pada penelitian ini adalah pegawai melayani pengguna layanan dengan keramahan, pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai melayani dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif dalam proses layanan, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang.

Secara umum dilihat dari dimensi *emphaty* dengan indikator tersebut di atas bahwa *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan yaitu pegawai

mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai memberikan layanan dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif (membeda-bedakan) dalam proses pelayanan, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang.

Namun, pada pelaksanaannya masih ada satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Masih ada beberapa pegawai belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kepuasan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan seperti menyapa dengan tersenyum. Dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa dirinya telah diperhatikan, dan dari sanalah akan muncul dalam hati pengguna layanan rasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan merupakan aset, tetapi keramahan adalah kunci kepuasan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

f. Faktor Pendukung dan Penghambat

Dalam proses *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan, akan selalu ada faktor yang menghambat proses pelayanan publik tersebut, diantaranya pegawai yang masih kurang. Selain kurangnya pegawai, faktor penghambat lain adalah kurang pahamnya pengguna layanan, dan juga jalur *server offline/down*. Selain factor penghambat, tentunya terdapat faktor pendukung. Faktor pendukung terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan, yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya, dan alat bantu nomor antrian otomatis, serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

5.2. Luaran Yang Dicapai

Adapun luaran yang dicapai pada tahap laporan kemajuan ini dibuat sebagaimana terlihat pada Tabel 5.1. berikut:

Tabel 5.1. Luaran Yang Dicapai

Jenis Luaran		Luaran Yang Capaian
Publikasi Ilmiah	Internasional Bereputasi	Tidak ada
	Nasional Terakreditasi	ada
Prosiding dalam temu ilmiah	Internasional	Tidak ada
	Nasional/lokal UPB	Ada
Buku/bahan ajar		Draft - Layout Penerbit
Tingkat Kesiapan Teknologi (TKT)		4
Jasa; Model/Desain/metode/sistem		Tidak ada
Keikutseraan dalam seminar nasional		Tidak ada

Tabel 5.1 di atas dapat dijelaskan bahwa luaran yang dicapai adalah diterbitkan pada Jurnal Ilmiah Manajemen Coopetition Program Studi Magister Manajemen Ikopin Bandung Volume 8 Nomor 2 di bulan November 2017, dapat diakses dengan link <http://ikopin.ac.id/jurnal/index.php/coopetition/article/view/26/27> dan pengayaan bahan ajar telah dimasukkan pada bab XXII pada naskah Pengantar Manajemen dan Aplikasinya. Penerbit yang telah bersedia menerbitkan naskah Suhardi menjadi buku Pengantar Manajemen dan Aplikasinya adalah penerbit GAVA MEDIA Yogyakarta. Saat ini telah memasuki tahap proses layout, direncanakan terbit pada bulan Desember 2017 nanti.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* yang dinilai dari lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik/berwujud) yang sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan adalah indikator:

- a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna pelayanan.
- b. Menggunakan alat bantu dalam proses layanan.

Sedang untuk indikator lainnya dari dimensi *tangible* yang belum sesuai dengan harapan pengguna layanan adalah:

- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Tempat di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dinilai masih belum memberi kenyamanan, karena jumlah pengguna layanan banyak/ramai sedang tempatnya sangat kecil.
- b. Sarana dan prasarana yang digunakan. Kelengkapan sarana dan prasarana belum memadai, karena tempat menulis blanko isian tidak tersedia, pengguna layanan mengisi blanko sambil jongkok beralaskan kursi, jumlah tempat duduk sangat sedikit sehingga pengguna layanan banyak yang tidak mendapatkan tempat duduk.
- c. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Masih ditemukan pegawai yang belum waktunya istirahat sudah merokok/istirahat.
- d. Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Pegawai tidak meneliti berkas/kelengkapan dokumen secara keseluruhan, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik melengkapi berkasnya lagi, sehingga terkesan tidak memberi kemudahan dalam melayani.
- e. Akses pelayanan dalam permohonan pelayanan. Dinilai masih belum berjalan, karena belum tersedianya papan informasi akses layanan, kendati persyaratan/tahapan/alur tersebut sudah tersedia di web site, namun tidak semua pengguna layanan (masyarakat) yang mengerti dan paham dengan *web site* tersebut.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan). Secara umum dimensi *reliability* (kehandalan) dengan indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, keahlian/kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, semuanya sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan.
3. Dimensi *Responsiveness* (Responsif). Secara umum dilihat dari dimensi *responsiveness* dengan indikator bagaimana respon/tanggapan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan, pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan, keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ada pengguna layanan yang merasa pelayanan masih lambat.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan memberikan jaminan biaya bahwa dalam proses pengurusan pelayanan adalah gratis semua.
5. Dimensi *Empathy* (Empati) *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai memberikan layanan dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif (membeda-bedakan) dalam proses pelayanan, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang. Namun, pada pelaksanaannya masih ada satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Masih ada beberapa pegawai belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.
6. Faktor Penghambat dan Penunjang
Faktor penghambat *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* adalah kurangnya pegawai, kurang pemahaman dari

pengguna layanan, *server offline/down*. Sedang faktor pendukungnya adalah adanya fasilitas alat bantu seperti komputer dan perangkatnya, nomor antrian otomatis, dan sudah tersedianya jaringan internet dan server.

6.2. Saran

Dari simpulan tersebut di atas, maka *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* dan *perception*, Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* harus dapat memperhatikan hal-hal yang belum sesuai dengan harapan pengguna layanan, yaitu:

1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Karena persepsi pengguna layanan menilai bahwa tempat di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam masih belum memberi kenyamanan, maka disarankan bahwa Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dapat memperhatikan kondisi tempat melakukan pelayanan tersebut dengan memperbesar ruang tunggu pelayanan, agar pengguna layanan dapat merasa nyaman, karena tempat yang disediakan saat ini sangat kecil. Peneliti melihat di Kantor Dinas Kependudukan ini masih tersedianya tanah kosong (*paving block*), disarankan bahwa di *paving block* tersebut masih memungkinkan untuk dibangun ruang satu atap pelayanan.
2. Sarana dan prasarana yang digunakan. Karena persepsi pengguna layanan menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam belum memadai, maka disarankan bahwa Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dapat memperhatikan sarana dan prasarana yang ada saat ini, seperti menyediakan tempat menulis/mengisi blanko, jumlah kursi perlu ditambah, karena jumlah tempat duduk tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan, dan juga toilet, ac, nomor antrian otomatis perlu mendapat perhatian. Jika perlu dilengkapi dengan tempat ibu menyusui atau sarana bermain anak, karena pengguna layanan banyak yang membawa anaknya saat menggunakan layanan.
3. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Karena persepsi pengguna layanan masih menemukan pegawai yang belum waktunya istirahat sudah merokok/istirahat, maka disarankan agar atasan langsung dapat memperhatikan pegawainya untuk tetap menjaga kedisiplinan, bukan hanya datang dan pulang kantor saja, tetapi jam istirahat juga harus disiplin. Disarankan juga (jika perlu), jam istirahat untuk bagian pelayanan tidak ada (*full* pelayanan), namun bukan berarti pegawai tidak memiliki waktu istirahat. Jam istirahat pegawai tetap ada,

namun dapat diatur sedemikian rupa (*rolling*), tidak istirahat secara serentak seluruh pegawai. Hal ini dilakukan, agar pengguna layanan yang bekerja tidak menghabiskan waktunya berlama-lama meninggalkan pekerjaannya, mereka dapat mempergunakan waktu istirahat mereka dalam melakukan pelayanan, apa lagi hanya sekedar melengkapi kekurangan data atau mengambil dokumen yang jatuh tempo selesainya.

4. Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Karena persepsi pengguna layanan menilai bahwa pegawai tidak meneliti berkas/kelengkapan dokumen secara *partial*/tidak utuh menyeluruh, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik melengkapi berkasnya lagi (karena masih ditemukan lagi data yang kurang), sehingga persepsi pengguna layanan menilai tidak memberi kemudahan dalam melayani, maka disarankan pegawai dapat diberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, atau bagi pegawai yang sudah terlalu lama bekerja di bagian pelayanan tersebut, dapat dilakukan mutasi pegawai agar terjadi penyegaran dalam bekerja.
5. Akses pelayanan dalam permohonan pelayanan. Karena persepsi pengguna layanan menilai bahwa akses layanan dalam permohonan pelayanan masih belum berjalan, maka disarankan bahwa papan informasi tentang akses layanan/alur/tahapan serta persyaratan dokumen masih perlu dibuat, (kendati pada bagian pelayanan lain sudah ada), dan telah tersedia di *web site* juga, namun tidak semua pengguna layanan (masyarakat) yang mengerti dan paham dengan *web site* tersebut.
6. Pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Karena persepsi pengguna layanan menilai pegawai dalam melayaninya tidak bersikap ramah, maka disarankan kepada Kepala Dinas agar dapat menempatkan pegawai yang bekerja di bagian pelayanan ini orang-orang yang bisa bersikap ramah seperti mudah memberikan sapaan, dan senyuman kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.
7. Disarankan juga untuk menambah tenaga pegawai pelayanan, baik itu tenaga honorer maupun pegawai tidak tetap. Hal ini dilihat karena tidak seimbangnya jumlah pegawai layanan dengan pengguna layanan begitu banyak, sehingga pegawai tersebut tidak sempat menyapa, senyum, dan memberi kesan ramah, juga tidak sempat untuk meneliti berkas/dokumen secara utuh menyeluruh. Dengan adanya penambahan tenaga pegawai di bagian pelayanan ini diharapkan persepsi negatif dari pengguna layanan sudah tidak ada lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwy, Syaffaruddin. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, Cetakan dua, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Barata, Atep. D. 2010. *Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- 2012. *Thee in one ISO 9002, ISO 14001, OHSAS 18001 Sistem Manajemen Kualitas, K3, Lingkungan (SMK4L) dan Peningkatan Terus Menerus Contoh Aplikasi pada BIsnis dan Industri*. Vinchristo Publication. Bogor.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Jogjakarta.
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gery. 2012. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Edisi Tiga Belas, Jilid Pertama, Erlangga, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Mulyadi, Deddy. 2007. *Mengharapkan Pelayanan Publik yang Optimal*. Pikiran Rakyat Bandung, 13 Agustus 2007.
- Osborne David, Plastrik Peter. 1998. *Banishing Bureaucracy*, The McGraw-Hill Companies. Inc. USA
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Peraturan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan (peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan undang-undang republik Indonesia nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan) dilengkapi Undang-Undang Administrasi Kependudukan UU RI nomor 23 tahun 2006. 2007. Jakarta : Asa Mandiri.

- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Samuelson, Jeniston. 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.
- Sinambela, L. Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunyoto, Hamingpraja. 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Swastha D. B dan T. H, Handoko. 2008. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Cetakan Ke-4. PT BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Chandra. 2008. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Wikipedia Indonesia. 2016. *Pelayanan Publik*. Melalui <http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik> (5 Mei 2016)
- Zeithaml, Bitner. 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.
-, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
-, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik

Lampiran 1: Personalia Tenaga Pelaksana

No	Nama / NIDN/NPM	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Alokasi Waktu (jam/minggu)	Uraian Tugas
1	Suhardi, S.E., M.M. / 1024016801	UPB	Ekonomi	2	Proposal, Wawancara Pembuatan Artikel, Penyusunan Laporan.
2	Syaifullah, S.E., M.M. / 1029097001	UPB	Ekonomi	2	Proposal, Wawancara, Observasi, Analisa Data.

Lampiran 2: Instrumen Pedoman/Materi Wawancara

I. Wawancara Kepada Pelayanan Publik

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Bagaimana sarana dan prasarana yang digunakan, apakah sudah sesuai?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
6. Bagaimana kemudahan akses pelayanan dalam permohonan pelanggan?
7. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

8. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
9. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
10. Apakah Kantor Dinas Kependudukan memiliki standar pelayanan yang jelas?
11. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

12. Menurut Bapak, bagaimana jika ada keluhan pengguna layanan?
13. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
14. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
15. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

16. Apakah waktu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar?
17. Apakah pegawai memberikan jaminan waktu dalam pelayanan ?
18. Apakah pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

19. Apakah pegawai melayani pengguna layanan dengan ramah?
20. Dalam memberikan layanan, mana yang didahulukan kepentingan pribadi atau kepentingan pengguna layanan?
21. Apakah pegawai melayani pengguna layanan dengan sopan?
22. Apakah pegawai melayani pengguna layanan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?
23. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
24. Adakah Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan?
25. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam?

II. Wawancara Kepada Pengguna layanan:

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam? Apakah sudah nyaman atau belum?
3. Bagaimana sarana dan prasarana yang digunakan oleh kantor Dinas Kependudukan Kota Batam?
4. Bagaimana kedisiplinan pegawai dinas Kependudukan Kota Batam dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
6. Bagaimanakah kemudahan akses pelayanan dalam di kantor Dinas Kependudukan Kota Batam?
7. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

8. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

9. Bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
10. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
11. Bagaimana keahlian pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

12. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
13. Apakah pegawai pelayanan Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
14. Apakah pegawai pelayanan Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu?
15. Apakah keluhan-keluhan dalam melakukan pelayanan direspon oleh pegawai Dinas Kependudukan Kota Batam?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

16. Apakah Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam memberikan layanan sudah sesuai dengan standar/belum?
17. Apakah pegawai dinas Kependudukan Kota Batam memberi jaminan waktu dalam proses pelayanan?
18. Apakah Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam memberikan jaminan kepastian biaya dalam proses pelayanan?

E. Dimensi *Empathy* (Empati)

19. Apakah pegawai Dinas Kependudukan Kota Batam sudah memberikan keramahan dalam proses pelayanannya?
20. Apakah pegawai Dinas Kependudukan Kota Batam dalam proses layanannya selalu mendahulukan kepentingan pengguna layanan?
21. Apakah Anda merasakan pegawai Dinas Kependudukan memberi layanan dengan sopan dan santun?
22. Apakah pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?
23. Apakah dalam melayani pegawai menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

24. Menurut Anda, adakah faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam?
25. Selain dari faktor pendukung, menurut Anda adakah faktor penghambat dalam proses pelaksanaan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Kota Batam?

Lampiran 3. Surat Rekomendasi



PEMERINTAH KOTA BATAM BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Kantor Bersama, Jalan Raja Isa No.17 Batam Centre
Telp / Fax : (0778) 470620 Email : kesbangpolbatam@yahoo.co.id

REKOMENDASI

Nomor : 700/Kesbangpol-Rekom/VII/173

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian ;
 2. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 5 Tahun 2011 tentang Organisasi Tata Kerja Inspektorat, Bappeda, Lembaga Teknis Daerah, Satpol PP dan lembaga Lain Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2011 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 15) ;
 3. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Batam (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2007 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 50) ;
- Menimbang Surat dari :
- Surat dari Universitas Putera Batam Nomor 330/LPPM/UPB/VI/2017 Tanggal 15 Juni 2017 Perihal Permohonan Izin Penelitian.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batam memberikan Rekomendasi kepada :

- a. Nama : **SUHARDI, SE, MM dkk**
- b. NIDN/Program Studi : 1024016801/Manajemen-Universitas Putera Batam
- c. Untuk : Melakukan penelitian dengan proposal berjudul :
"PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER"

1. Lokasi Peneliti : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam
2. Waktu / Lama Penelitian : selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat;
3. Sebelum melakukan penelitian, agar melapor kepada Pemerintah setempat;
4. Melaporkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai masukan bagi Pemerintah setempat.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Batam
Pada tanggal : 04 Juli 2017

an. KEPALA BADAN KESBANGPOL
KOTA BATAM
SEKRETARIS



HENDRI, S.Sos
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19671010 199002 1 005

Lampiran 4. Surat Penyampaian Rekomendasi Penelitian



PEMERINTAH KOTA BATAM
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Kantor Bersama, Jalan Engku Putri No. 17 Batam Centre
Telp / Fax : (0778) 470620 Email : kesbangpolbatam@yahoo.co.id

Nomor : 700/Kesbangpol-Rekom/VII/174
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Penyampaian Rekomendasi Penelitian

Batam, 04 Juli 2017
Kepada Yth;
Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Batam
di -

TEMPAT

Dalam rangka mempelancar pelaksanaan kegiatan Rekomendasi Penelitian bersama ini terlampir disampaikan Rekomendasi Penelitian Nomor : 700/Kesbangpol-Rekom/VII/173 tanggal 04 Juni 2017 atas nama **SUHARDI, SE, MM** dkk dengan judul proposal "**PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER**" untuk dapat ditindaklanjuti.

Demikian untuk menjadi maklum dan terima kasih.

an. KEPALA BADAN KESBANGPOL
KOTA BATAM
SEKRETARIS,

HENDRI, S.Sos
Pembipa Tk. I (IV/b)
NIP. 196710101990 02 1 005

Tembusan Yth:

1. Walikota Batam (sebagai laporan)
2. Wakil Walikota Batam (sebagai laporan);

Lampiran 5: Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Mahadi Aslan

Hasil Wawancara Dengan Pak Mahadi Aslan

Peneliti : Assalamualaikum..

Informan: wa'alaikum salam..

Peneliti : Maaf pak, kalo boleh tau dengan bapak siapa?

Informan: Mahadi Aslan

Peneliti : Usia?

Informan: 35

Peneliti : Pendidikan Bapak apa ya?

Informan: Es satu

Peneliti : Alamat dimana ya pak tinggal?

Informan: Bengkong Harapan 1 Bloc C

Peneliti : Ini Pak, dalam proses ini pak ya, penampilan petugas dalam melayani apakah sudah memenuhi kualitas?

Informan: Biasa aja sih

Peneliti : Bagaimana kenyamanan tempatnya?

Informan: Agak ramai, nyaman juga sih ada AC. (karena duduk di dalam ruangan)

Peneliti : Sarana dan prasarana yang digunakan pak, apakah sudah sesuai?

Informan: Belum tau juga sih, karena baru pertama kali.

Peneliti : Disiplin pegawai pak, dalam proses pelayanan?

Informan: Pelayanan sih, walaupun ramai cepat juga sih.

Peneliti : Kemudian memberikan kemudahan gak pak?

Informan: Mudah, dikasih tau juga.

Peneliti : Kemudian, di dalam prosesnya apakah menggunakan alat bantu pak?

Informan: Kalo untuk antrian sih masih manual ya.

Peneliti : Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani?

Informan: Cermat sih.

Peneliti : Kemudian, memiliki standart pelayanan yang jelas pak?

Informan: Jelas sih tadi

Peneliti : Bagaimana pegawai merespon tanggapan dan keluhan?

Informan: Cepat ya tadi.

Peneliti : Kemudian, melakukan pelayanan dengan cepat ya tadi?

Informan: Cepat. Cepat.

Peneliti : Kemudian, tepat waktu gak?

Informan: Kalo ini belum tau sih, masih di antrian saja.

Peneliti : Kemudian, bagaimana semua keluhan mereka respon gak?

Informan: Cepat sih

Peneliti : Kemudian, apakah sudah sesuai standart pelayanan yang diberikan?

Informan: Kalo itu kita kurang tau standartnya, yang penting pelayanannya cepat

Peneliti : Mereka memberikan pelayanan, apakah mementingkan kepentingan pribadi atau gimana?

Informan: Sesuai antrian sih pak

Peneliti : Tidak diskriminatif pak?

Informan: Tidak ada

Peneliti : Kemudian menghargai?

Informan: Menghargai.

Peneliti : Melayani?

Informan: Melayani

Peneliti : Apa ada faktor penghambat atau pendukung, ada gak?

Informan: Sementara ini gak ada.

Peneliti : Gak ada calo-calo ya pak?

Informan: Gak ada sih pak.

Peneliti : Oke, terimakasih pak waktunya.

Lampiran 6: Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Ari – Surat Pindah

Hasil Wawancara Dengan Bapak Ari – Pengurusan Surat Pindah

Peneliti : Maaf pak, kami dari UPB. ingin melakukan penelitian tentang pelayanan publik di Kantor dinas ini. Kebetulan Bapak sedang melakukan pelayanan, bagaimana tanggapan Bapak tentang pelayanan publik disini. Oh iya, sebelumnya, nama Bapak siapa?

Informan : Ari

Peneliti : Sedang melayani apa sekarang?

Informan : Pindah penduduk.

Peneliti : Pak Ari di Batam sudah lama?

Informan : Sudah

Peneliti : Dari penduduk Batam mau pindah?

Informan : Iya

Peneliti : Pindah kemana?

Informan: Ke Jawa

Peneliti : Kenapa bapak pindah?

Informan : Urusan pekerjaan.

Peneliti : Kerjaan kenapa pak, sudah habis kontrak atau bagaimana?

Informan : Ada mutasi pekerjaan.

Peneliti : Oh.. mutasi pindah kerja, bagus sekali. Sekarang Bapak lagi melayani pengurusan layanan publik surat pindah, menurut Bapak bagaimana penampilan pegawai pelayanan kantor Dinas Kependudukan disini?

Informan : Belum ketemu, baru pertama kali, belum melihat penampilannya bagaimana.

Peneliti : Kondisi lingkungan tempatnya bagaimana?

Informan : Padat, ramai, kurang nyaman.

Peneliti : Bagaimana sarana dan prasarana yang digunakan kantor dinas?

Informan : Bangku kurang, karena pendatang penuh.

Peneliti : Bagaimana disiplin pegawai dalam proses pelayanan ?

Informan : Belum tau.

Peneliti : Kantor Dinas ini memberikan kemudahan atau tidak, dalam proses pelayanan?

Informan : Ribet, urus sana sini. Seharusnya satu satu aja, jadi bolak balek.

Peneliti : Bapak tidak ada baca petunjuk nya? kemudahan aksesnya bagaimana?

Informan : Aksesnya repot, urus sana urus sini.

Peneliti : Apakah proses pelayanan memakai alat bantu?

Informan : Iya, menggunakan.

Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani?

Informan : Kurang

Peneliti : Bagaimana kemampuan pegawai menggunakan alat bantu?

Informan : Kurang tau.

Peneliti : Standart pelayanan jelas atau tidak, dalam proses pelayanannya?

Informan : Kurang

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu?

Informan : Ahli, karena setiap hari sering menggunakan alat itu.

Peneliti : Ketika melayani masyarakat ingin mendapatkan pelayanan. Bagaimana responnya ?

Informan : Acuh, tidak merespon banget .

Peneliti : Kalau pegawainya, apakah sudah melakukan pelayanan dengan cepat?

Informan : Sudah

Peneliti : Apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu?

Informan : Mungkin sudah.

Peneliti : Apakah sudah ada keluhan yang melakukan pelayanan direspon ?

Informan : Belum ada.

Peneliti : Memberi pelayanan susah sesuai standart atau belum?

Informan : Pastinya sudah.

Peneliti : Memberi jaminan waktu dalam proses pelayanan ?

Informan : Pastinya ada jaminan waktu

Peneliti : Memberikan jaminan kepastian biaya?

Informan : Belum tau kalau itu.

Peneliti : Proses layanan mendahulukan kepentingan penggunaan layanan atau tidak?

Informan : Iya, mendahulukan kepentingan pengguna, tidak ada hubungan pribadi, tidak ada calo calo.

Peneliti : Layanan sopan atau santun?

Informan : Sopan

Peneliti : Apakah mereka tidak melakukan diskriminasi?

Informan : Tidak, karena menggunakan nomor antrian.

Peneliti : Apakah pegawai menghargai pendaatang?

Informan : Iya menghargai.

Peneliti : Adakah dalam proses pelayanan ini faktor pendukung nya ?

Informan : Kurang tau

Peneliti : Adakah faktor penghambatnya?

Informan: Antri, ramai.

Peneliti : Oke, terimakasih. Tadi dengan siapa ya?

Informan : Ari Kristanto

Peneliti : Usia berapa?

Informan : 28 tahun

Peneliti : Tinggal dimana?

Informan : Batu Aji

Peneliti : Alamatnya pak?

Informan : Perum Paradise Blok A Nomor 9

Peneliti : Pendidikannya?

Informan : STM

Peneliti : Jabatan dalam pekerjaan?

Informan: Elektrikal

Peneliti : Oke Bapak, terimakasih untuk waktunya.

Lampiran 7: Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Reza -Pengurusan Akte Lahir

Hasil Wawancara Dengan Bapak Reza Pengurusan Akte Lahir

Peneliti : Assalamualaikum mas

Informan: Waailaikumussalam pak

Peneliti : Saya dari Universitas Putra Batam ingin melihat sejauh mana pelayanan publik yang mas rasakan dalam melayani masyarakat. Nama mas siapa mas?

Informan: Reza

Peneliti : Usianya berapa Reza ?

Informan : 25

Peneliti : Oh 25 mas ya, jenis kelamin laki-laki. Pendidikan mas apa ?

Informan : SMK

Peneliti : Oh SMK, alamat tinggal dimana mas?

Informan : Alamat di Piayu pak

Peneliti : Ini di blok apa?

Informan : di Mangsang Lestari

Peneliti : Mangsang Lestari, nomer berapa mas ?

Informan : Nomer 136

Peneliti : Nomer 136, di Mangsang Lestari. Mas disini mengurus apa mas?

Informan : Ngurus akte kelahiran

Peneliti : Akte kelahiran. Bagaimana penampilan petugas dalam melayani layanan mas ? apakah sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang sudah mas rasakan ? penampilan ?

Informan : Penampilannya gak papa lah tapi masalahnya cuma kita dipersulit, berbelit-belit dia.

Peneliti : Berarti kenyamanan tempat dalam proses, bagaimana proses dalam tempat yang mas rasakan ini ?

Informan : Tempatnya agak kurang nyamanlah

Peneliti : Gak kurang nyaman ya, cuma gini aja. Kalo Sarana dan prasarana gimana mas disini ? sarana dan prasarannya disini, tempat duduknya ? ada AC nya gak mas dalam mengurus ?

Informan : Nggak ada (kami duduk di luar, dan didalam sempit dan penuh)

Peneliti : Kebetulan ngurus akte, gak ada AC nya mas, diluar ya mas ya, banyak orang diluar, yang ramai, tempat duduknya kurang, nggak ada AC nya di luar. Di dalam udah penuh ya mas?

Informan : Penuh pak.

Peneliti : wah... Nah, disiplin pegawai mas? mas rasakan bagaimana ?

Informan : Pegawai kurang disiplin, kadang belum waktunya istirahat, dia udah istirahat aja, udah merokok.

Peneliti : Kemudian, dalam memberi kemudahan, mudah nggak dia dalam melayani mas ?

Informan: Nggak. Sulit, susah pak.

Peneliti : Susah ya ? susahnya gimana mas ?

Informan: Ini lima kalinya balik kesini

Peneliti : Lima kali ngurus ini aja bolak balik?

Informan: Udah waktu, susah buat nyari libur.

Peneliti : Nah, kemudahan akses layanan bagaimana yang mas rasakan ?

Informan: Akses layanan, maksudnya pak?

Peneliti : Bagaimana mengaksesnya ini, gampang gak untuk ngurus aktenya , ada gak, entah internet, atau apa mas liat ? atau ada spanduk mereka memberi persyaratan yang bisa mas liat ?

Informan: oh gak ada pak

Peneliti : Jadi mas tau kesini, ngurus apa !

Informan: Saya tanya-tanya dulu kedalam, lalu balik lagi, pulang.

Peneliti : Ooh gitu. Nah, kemudian proses layanannya, menggunakan alat bantu nggak mereka ?

Informan: Enggak pak

Peneliti : Enggak menggunakan alat bantu dalam proses itu. Bagaimana kecermatan pegawainya dalam proses layanan, mas ? cermat nggak ? sampai 5x itu mas anggap ?

Informan : Cermat pak.

Peneliti : oh cermat ya.

Informan : Tapi yaa.. Cuma itu aja, kekurangan kita, enggak langsung dikasih tau satu per satu disebutkan.

Peneliti : Kemampuan mereka dalam menggunakan alat bantu mas, seperti komputer ?

Informan : Bagus pak.

Peneliti : Oh bagus ya. Memiliki standar pelayanan gak, yang jelas? standar pelayanan mereka kira-kira jelas nggak menurut mas?

Informan : Kurang pak

Peneliti : Kurang ya. Kemudian mereka ahli nggak dalam menggunakan alat bantu ?

Informan : Ahli pak

Peneliti : Ahli ya, bagaimana respon tanggapan dalam menghadapi keluhannya mas? keluhan mas gitu keluhan-keluhan

Informan : Enggak.. juga pak

Peneliti : Kemudian, apakah sudah melakukan pelayanan dengan cepat?

Informan : Tidak pak

Peneliti : Karena buktinya, sudah berapa hari mas.

Informan : Ini udah mau sebulan juga, lima kali bolak balik

Peneliti : Oh lima kali bolak balik, jadi mereka merespon tanggapan dan keluhan itu lambat juga ya?

Informan : Lambat pak, karena dibilang ini apa yang kurang, ya disebutin cuma satu, besok balik lagi kesini, adalagi yang kurang

Peneliti : Berarti pegawai melayani tidak tepat waktu prosesnya?

Informan: Tidak tepat waktu.

Peneliti : Keluhan yang mas rasakan, apakah semua keluhan itu mereka respon dengan cepat ?

Informan : Enggak

Peneliti : Enggak ya. Bagaimana dengan waktu pelaksanaannya pak ? apakah sudah sesuai dengan standar ? Pelaksanaan pelayanannya apakah sudah sesuai dengan standar ? atau belum ?

Informan : Belum

Peneliti : Belum ya. Ada nggak jaminan tepat waktu dalam pelayanannya pak ?

Informan : Jaminan pelayanan tepat waktu maksudnya pak ?

Peneliti : Contoh, mas kan ngurus akte nih, nih akte siapnya tiga hari atau empat hari, ada nggak jaminan itu mas bisa rasakan ?

Informan : Kurang tau juga sih ya.

Peneliti : Kurang tau ya. Jadi nggak ada berapa harinya, waktu siap selesai akte itu ada?

Informan : Ooh itu ada.

Peneliti : Ada ya. Berapa hari bisanya ?

Informan : Nggak tau itu, tapi itu tiga minggunya

Peneliti : Tiga mingguan ya. ada ya. Kemudian, tentang biaya dalam pelayanan, ada nggak biayanya ?

Informan : Biaya, enggak ada.

Peneliti : Enggak ada ya. Free. Kemudian, sudahkah pegawai itu melayani menggunakan pelayanan dengan keramahan ? ramah mereka melayani mas ?

Informan : Kurang pak, kurang jelas, kurang, gimana gitu agak kasar dikit.

Peneliti : Kasar ya, ketika memberi layanan. Apakah mereka mendahulukan kepentingan pribadi mereka atau kepentingan umum?

Informan : Ada yang mementingkan pribadi, ada yang mementingkan umum.

Peneliti : Ada yang umum

Informan : Ada pak, namanya kita perlu, dia telponin terus.

Peneliti : Oh iya, kemudian ini mas, mereka adakah melayani dengan diskriminatif ?

Informan : Diskriminatif maksudnya pak ?

Peneliti : Ini, membeda-bedakan.

Informan : Enggak pak

Peneliti : Enggak ya. Jadi sama aja mereka, tetap sesuai nomer antri. Kemudian, pegawai melayani setiap penggunaan yang datang, apakah mereka menghargai mas, ketika mas datang, menghargai?

Informan : Menghargai pak.

Peneliti : Nah ini terakhir mas, adakah faktor penghambat atau faktor pendukung yang mas rasakan disini ?

Informan : Enggak ada pak

Peneliti : Enggak ada. Faktor penghambatnya ada gak buat mas kira-kira untuk menyelesaikan ini ?

Informan : Kalau faktor, cuma faktor waktu aja kalau ke sini , susah karena sibuk kerja.

Peneliti : Makasih mas buat waktunya, ini tujuannya semoga mereka lebih baik kedepannya

Informan : iya pak sama-sama

Peneliti : Assalammualaikum mas

Informan : Waalaikum salam pak.

Lampiran 8: Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Redo Rahena Farji

Hasil Wawancara Bersama Bapak Redo Rahena Fajri – Dalam Pengurusan KTP

Peneliti : Assalamu'alaikum.., disini sedang ngurus apa mas ?

Informan: KTP pak.

Peneliti: Kalo boleh tau nama mas, siapa mas?

Informan : Redo Rahena Fajri pak.

Peneliti: Usia mas berapa mas?

Informan: Usia 18 tahun pak.

Peneliti : Oo. 18 tahun ya, jenis kelamin laki laki?

Informan: Iya pak

Peneliti: Pendidikan mas apa ya?

Informan: Masih sekolah pak di SMK

Peneliti: SMK brapa mas?

Informan: SMK Muhammadiyah pak.

Peneliti: Alamat tinggal disini?

Informan: Di Batu Aji pak, di Asri Indah Blok i Batu Aji pak.

Peneliti : Ok ,saya kan dari Universitas Putera Batam, ini ingin melihat sejauh mana pelayanan publik Dinas Pendudukan ini, terhadap masyarakat disini. Jadi, mas salah satu informan saya untuk menjawab beberapa pertanyaan, dan mas lihat bagaimana kondisi disini. Nah pertanyaan pertama ini mas, Bagaimana penampilan petugas dalam melayani pelayanan ini? Apakah memenuhi kualitas pelayanan publik apa gak?

Informan: Ow, kalo menurut saya ya sesuai sih penampilannya, trus sopan, rapi gitu

Peneliti : Dan ini mas, kenyamanan tempatnya bagaimana mas?

Informan: Kalo nyamannya sih saya bilang masih kurang sih, panas, kalo ujan kehujanan juga pak.

Peneliti : Nah kalo sarana prasarannya bagaimana mas, sudah sesuai belum mas?

Informan: Kalo menurut saya sih masih belum ya, masih banyak kekurangan juga sih, iya menurut saya sih kalo tempat gini tertutup biar gak kepanasan biar bisa nyaman juga disini.

Peneliti : Nah kalo disiplin pegawainya nih mas, gimana? Tadi mas masuk dari jam berapa?

Informan: Belum tau juga sih pak, karena saya datang siang sih pak.

Peneliti: Nah kalo mereka, memberi kemudahan gak dalam proses pelayannannya?

Informan: Kalo menurut saya sih agak dipersulit ya pak.

Peneliti: Ngurus ktp ya tadi mas

Informan: Iya pak

Peneliti: Jadi sulitnya dimana mas ngurus KTP nya mas?

Informan: Soalnya setiap data itu udah ada kan, pasti nanti masih ada aja yang kurang, entah kk nya.

Peneliti: Nah kemudian ini, proses layanan apakah mereka menggunakan alat bantu, komputer, microfon?

Informan: Gak sih pak, masih manual

Peneliti:Nah kalo kecermatan pegawai nya mas apakah cermat atau gak?

Informan: Cermat sih

Peneliti: Kalo kemampuan mereka menggunakan alat bantu, mampu gak?

Informan: Kalo menurut saya sih mereka mampu ya, karena mereka udah terbiasa, trus tes juga kan.

Peneliti: Nah di kantor ini mas, apakah sudah memiliki standart pelayanan yang jelas?

Informan: Sudah sih pak

Peneliti : Nah kalo untuk keahlian pegawai, apakah mereka sudah ahli apa belum ya mas?

Informan: Ya seperti yang saya bilang tadi sudah sih pak.

Peneliti : Ok kemudian, bagaimana respon atau tanggapan mereka menanggapi keluhan kalo mas ada keluhan gitu?

Informan : Emmm cepat ya cepat juga sih.

Peneliti: Nah kalo pelayanan, apakah sudah cepat belom mas?

Informan: Menurut saya sudah pak.

Peneliti :Nah kalo seandainya keluhan, apakah mereka merespon mas?

Informan: Iya direspon

Peneliti : Nah kalo waktu nih mas, apakah sudah memenuhi standart?

Informan: Sudah sih pak

Peneliti : Kemudian, apakah ada jaminan waktu pelayanan yang tepat mas?

Informan: Kalo itu sih saya kurang tahu juga sih pak.

Peneliti : Kepastian waktu penyelesaiannya gitu mas?

Informan: Eem.. beberapa hari gitu pak

Peneliti : Kemudian biaya nya mas, biasa dalam kepastian apakah ada biayanya mas

Informan: Eeem gak pak, free.

Peneliti: e ini mas, pegawai apakah sudah melayani dengan ramah?

Informan: Sangat ramah.

Peneliti: Kemudian apakah mereka mendahulukan kepentingan pribadi atau kepentingan umum?

Informan: Kepentingan umum pak.

Peneliti: Apakah ada nomer antri ato tidak?

Informan: Kalo nomer antrian gak, mungkin siapa cepat dia yang duluan gitu pak.

Peneliti : Berarti gak ada calo-calo gitu, tetep mementingkan kepentingan umum

Informan: Iya pak

Peneliti: Em apakah pegawai dalam melayani bersikap sopan?

Informan: Sangat sopan

Peneliti: Kemudian, tidak melakukan diskriminatif, perbedaan-perbedaan gitu?

Informan: Tidak

Peneliti : Nih mas, ada gak saran untuk pelayanan disini?

Informan: Saran saya sih pelayanannya lebih maju, sarana prasarananya lebih di perbarui, jadi pengunjung lebih betah disini

Peneliti: untuk saran saran yang lain gitu mas? Untuk proses prosesnya?

Informan: Gak ada sih pak

Peneliti : Oke mas makasih waktunya, maaf mengganggu. Kemudian tujuan kita kedepan mudah mudahan demi kebaikan kita bersama Batam menjadi kota yang madani gitu, makasih waktunya mas. Assalammualaikum.

Informan: walaikum salam

Lampiran 9: Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Hidayat Hasbi

Wawancara Dengan Bapak Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran

- Peneliti : Begini pak, kalau bapak ada waktu saya minta waktunya untuk wawancara pak, mengenai penelitian ini (sambil menunjukkan surat izin). Jadi ini ada penelitian saya ini berjudul publik servis kualiti dalam meningkatkan satisfaksen dan persepsi pada kantor dinas pendidikan kota batam.
- Informan : Agak speknya kalo disini capil, capil ada macam macam bidang, ada beberapa macam pelayanan ada surat lahir, akte lahir, laporan perkawinan, lapiran kelahiran.
- Peneliti : Berarti kalo saya ini mencangkup semua lah, dari pelayanan disini.
- Informan: Iya kalo saya kan di bidang akte, jadi nanti abang nanya di bidang akte
- Peneliti : Oke berarti nanti tanggapan di bidang pelayanan akte, apakah pelayanannya baik atau macem mane.
- Informan : Ni kuesionernya ada, ato gimana?
- Peneliti : Kuesionernya pak, jadi kita mulailah pak Informan untuk wawancaranya
- Informan : Ok
- Peneliti : Jadi maaf pak, nama bapak ini?
- Informan : Nama saya Hidayat Hasbi, jabatan saya kasi kelahiran.
- Peneliti : Usia bapak?
- Informan : Usia saya 41 tahun
- Peneliti : Jadi pendidikan pak Dayat?
- Informan : Es satu
- Peneliti : Alamat pak Dayat disini?
- Informan : Batam senter, komplek puri legenda
- Peneliti : Begini, ini ada lima dimensi nih pak Dayat, pertama dimensi berwujud, yang ke dua reabiliti, ketiga responbiliti, kemudian ke empat jaminan, dan ke lima empati. Nah untuk yang pertama nih pak Dayat, dimensi berwujud. Nah gimana tanggapan bapak penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan ini? Apakah mempengaruhi tak kualitas layanan dari penampilan pak
- Informan : Kalo menurut saya dibagian pelayanan tu seperti konter offis penerima berkas tuh mungkin penampilannya memberi efek yang baik bagi masyarakat, mungkin kalo dengan penampilan yang rapi, senyum, baru datang.. mereka sudah merasa dilayani.
- Peneliti : Nah kalo dibagian bapak sendiri di akte kelahiran sudah memenuhi dan mewakili gak penampilan?
- Informan : Mungkin kita disini punya peraturan kalo pegawai itu punya standart baju dinas jadi sebenarnya kita mau berinovasi, tapi kita terbentur dengan peraturan ini.
- Peneliti : Jadi menurut bapak berpenampilan itu sangat menunjang pelayan publik. Oke pak, yang berikutnya pak nih, bagaimana kenyamanan tempat, apakah mempengaruhi proses pelayanan dan kenyamanan?
- Informan : Kenyamanan sangat mempengaruhi pak, karena mungkin dengan ruangan yang sejuk, jadi masyarakat agak apa, kalo ruangnya rapi jadi masyarakat yang datang bisa duduk sambil menunggu antrian dengan sabar, mungkin kalo menunggu dengan berdesak desakan, kondisi kami dengan kapasitas kecil tapi untuk kedepannya kepala dinas akan mengajukan anggaran untuk memperlebar dan pelayanan terpadu, disitu ada ruangan menyusui, mungkin kalo bawa anak kan, ada tempat bermain gitu.
- Peneliti : Nah kemudian, kalau sarana dan prasarana nih apakah udah sesuai?

Informan : Kita pelayanan sih sudah pakek data base, pake nomer antri, trus, ruang tv sudah ada, Cuma karena kondisi ruangan yang agak kecil, jadi agak terganggu nih. Jadi kurang maksimal.

Peneliti : Nah, kalo disiplin pegawai nih pak, ini penting gak, dalam melakukan proses pelayanan?

Informan : Penting pak, enak kalo mereka datang tepat waktu, kita kan, ada jam masuk kerja dan pulang kerja, jadi masyarakat berpegang pada itu.

Peneliti : Apakah pegawai memberikan kemudahan bagi masyarakat?

Informan : Kita disini mempunyai standart SPM atau standart pelayanan, kalo standart itu, terpenuhi, nah insya alloh kalo dulu kita empat belas hari kerja, kita persingkat dengan tujuh hari kerja.

Peneliti : Bagaimana akses pelayanan dalam permohonan akte pak?

Informan : Kalo akses kita sudah punya web, jadi mereka sudah bisa mengakses langsung

Peneliti : Jadi mereka setelah mengakses ini, besok bisa mengantri?

Informan : Iya kayak berkas yang terpending, jadi kita ada semacam pemberitahuan kalo berkas yang kurang ini ini gitu, di sms ke nomer yang tertera.

Peneliti : Apakah dalam melaksanakan pelayanan pegawai memakai alat bantu?

Informan : Iya, berupa komputer.

Peneliti : Nah, ini untuk yang ke dua, yaitu keandalan, nah bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani?

Informan : Kita kan berbagai macam pendidikan, jadi kadang kadang ada beberapa variabel yang kurang ketelitian, kadang-kadang karena faktor masyarakat banyak masuk, jadi ada yang pending karena kurang kecermatan.

Peneliti : Kalo untuk kemampuan pegawai dalam memakai alat bantu?

Informan: Rata rata sudah, sebelum mereka di depan, sudah dikasih pelatihan.

Peneliti : Apakah kantor dinas pendudukan ini memiliki standart yang jelas pak?

Informan : Iya, kita ada SPM nya

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai dalam memakai alat bantu pak?

Informan: Sudah maksimal lah, sudah sesuai dengan pendidikan dan kemampuan mereka lah

Peneliti : Nah kemudian nih, untuk dimensi yang ketiga respon. Bagaimana respon atau tanggapan dari kantor dinas pendudukan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?

Informan : Kita kan disini ada sms, kalo ada berkas yang kayak ktp, itu mereka bisa sms ke sini, mengapa ktp saya atau akte saya belum siap, nah itu nanti ada yang balas.

Peneliti : Kalo tidak tau ada sms begitu, apakah ada kotak saran?

Informan : Ada, kita kan di depan ada speaker kalo bapak ada permasalahan bisa bertanya ke informasi.

Peneliti : Kemudian pak, apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat?

Informan : Kita standarnya sebelumnya 14 hari, kita percepat jadi 7 hari, kalo semisal berkas yang masuk Cuma 50 berkas, bisa 3 hari, karena berkas yang masuk per hari banyak, jadi kita kualahan disitu, karena kita petugas kita terbatas.

Peneliti : Nah kemudian, dimensi yang ke empat nih pak, jaminan. Bagaimana waktu pelayanan apakah sudah sesuai dengan standarnya pak?

Informan : Kita misalnya layanan tuh 7 hari, nah 2 hari sebelum waktu pengambilan, jadi berkas sudah ditanda tangani, jadi petugas arsip sudah menyeken sebagai arsip nanti, kemudian diserahkan ke petugas pengambilan.

Peneliti : Nah, apakah ada jaminan tepat waktu dari pelayanan pak?

Informan : Kita harus tepat waktu, kalau tidak tepat waktu, nanti masyarakat komplain

Peneliti : Apakah ada kepastian biaya dalam pelayanan ini?

Informan : Gratis pak

Peneliti : Yang terakhir nih pak Dayat, dimensi empati. Nah apakah pegawai sudah melayani dengan keramahan?

Informan : Ramah, kita senyum, mudah mudahan masyarakatnya tidak emosional kita layani dengan baik

Peneliti : Nah ketika memberi layanan nih pak, apakah pegawai mendahulukan kepentingan umum dari pada pribadi?

Informan : Iya harus itu pak, jadi kita dari jam 8 sampai jam 4, kita harus siap melayani

Peneliti : Kemudian pak, apakah sudah memberi layanan dengan sopan, dan santun?

Informan : Ya harus dengan sopan.

Peneliti : Apakah pegawai melayani dengan diskriminatif atau ada yang membedakan?

Informan : Tidak boleh pak seperti itu, maka dari itu ada nomer antrian

Peneliti : Berarti tidak ada calo?

Informan : Tidak pak, itu kita di konter pun sudah ada stiker "hindari calo"

Peneliti : Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna yang datang?

Informan : Ya, disetiap yang datang kita langsung ke ini, ke loket informasi

Peneliti : Mungkin itu saja nih pak Dayat, semua dimensi sudah di jawab. Nah ini pak adakah faktor pendukung dari pelayanan ini? Ada gak pak faktor pendukungnya?

Informan : Faktor pendukungnya ini pak, ee internet, Komputer.

Peneliti : Itu tidak ada lelet pak?

Informan : Insya Allah tidak pak, paling kalo server kita gangguan aja pak, makannya kita ada pemeliharaan.

Peneliti : Nah kalo yang terakhir nih pak, faktor penghambat apa ada pak?

Informan : Yaitulah salah satunya jaringan tadi, kurangnya tenaga, karena yang minta dilayani banyak, kita kurang pegawai.

Peneliti : Adakah saran nih pak?

Informan : Mungkin kita kedepan mau meningkatkan pelayanan yang lebih baik, ruangan yang besar, jadi masyarakat lebih nyaman, untuk antri untuk dilayani

Peneliti : Oke pak Dayat itu saja nih, saya juga berterima kasih atas waktu yang diluangkan dan semuanya, ini akan saya jadikan masukan untuk kedepannya. Terima kasih pak assalamuaikum.....

Informan : Iya sama sama pak, waalaikum salam

Lampiran 10: Hasil Wawancara Dengan Informan Bapak Ahmad Darwis

Hasil Wawancara Bersama Bapak Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan dan Perceraian

Peneliti : assalammualaikum pak

Informan : waailaikumsalam, silahkan duduk pak

Peneliti : maaf pak ganggu waktunya, gini pak, saya Suhardi dari Universitas putera batam pak, kebetulan sebagai tri darma perguruan tinggi pak, selain proses mengajar dan kemudian yang keduanya kita juga diwajibkan pengabdian masyarakat dan juga penelitiannya pak, nak kebetulan saya sedang melakukan penelitian ni pak, yang judul penelitian saya itu adalah pelayanan publik yang saya ambil objeknya di kantor dinas kependudukan ini, nah untuk mendukung dari hasil penelitian ini, ni saya minta waktu ke bapak untuk wawancara

Informan : boleh...boleh...

Peneliti : Dengan senang hati ini pak

Informan : Apa yang bisa saya jawab, saya jawab

Peneliti : Pak ini pak, nama bapak siapa pak?

Informan : Nama saya Ahmad Darwis pak

Peneliti : Ahmad Darwis..., usia bapak berapa pak?

Informan : saya tujuh dua, berarti empat..., empat.... berapa ya?

Peneliti : tujuh dua, berarti empat lima ya. Jabatan bapak disini?

Informan : Kasi perkawinan perceraian.

Peneliti : Pendidikan pak?

Informan : Es satu

Peneliti : Es satu..., alamatnya?

Informan : Di Graha Nusa Permai, Batam Centre

Peneliti : Ini pak kita ada lima dimensi dalam proses penelitian ini, pertama, dimensi pertama berwujud, kedua kehandalan, ketiga respon, keempat jaminan, dan kelima itu empati, berarti ada 25 pertanyaan tapi nggak banyak aslinya, luangkan waktu 10 menit aja hasilnya, nah ini pak yang pertama pak, menurut bapak penampilan petugas yang melayani pengguna pelayanan ni pak? Apakah mempengaruhi kualitas pelayanan publik penampilan mereka?

Informan : sangat mempengaruhi pak

Peneliti : sangat mempengaruhi, jadi selama ini yang untuk melayani yang di ambil yang cantik-cantik atau apa ?

Informan : Kita kan baru juga disini pak, enam bulan, Cuma dalam enam bulan itu kita rolling, Cuma staff itu kan terbatas, jadi biar nggak jenuh itu kita rolling

Peneliti : Bagaimana kenyamanan tempat untuk mempengaruhi proses nggak ? mempengaruhi proses kualitas pelayanan nggak ?

Informan : Iya mempengaruhi pak, kayak ada nya ruang tunggu, ruang ac, Cuma terkadang masyarakat mau nunggu itu masih nggak dapat tempat, Cuma kita sudah ada rencana tahun depan

Peneliti : Kalau untuk sarana dan prasarana menurut bapak apa sudah sesuai ?

Informan : Maksudnya sarana dan prasarana apa nich pak ?

Peneliti : Sarana dan prasarana dalam mempengaruhi pelayanan seperti nomer antri atau toilet atau ruang ac

Informan : Fasilitas pelayanan ?

Peneliti : Peralatan ?

Informan : Kalau itu belum pak, seperti yang saya bilang tadi, ruang itu harus nyaman, lokasinya, kedua ac nya, kalo ac ada, monitor untuk ruang tunggu ato antri, mungkin tahun depan kalo sudah rehap jadi ada

Peneliti : Oh sudah mengarah kesana ya, cuma masih apa adanya. Nah kalau untuk kedisiplinan pegawai pak, kira-kira penting dalam proses pelayanan ini ?

Informan : Penting, apalagi yang di front office ya, untuk informasi untuk loket, penting

Peneliti : Memang jam istirahat kira-kira di utamakan atau rolling pak ?

Informan : Jam istirahat kan, kita udah ada pengumuman, jam istirahat kita stop semuanya

Peneliti : Oh di stop ya, nggak ada yang mengganti. Apakah pegawai memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan pak dalam proses ini ?

Informan : Kemudahan maksudnya ? macam mana ?

Peneliti : Kemudahan dalam melayani berarti tidak mempersulit, seperti melengkapi berkas kemudian diarahkan lagi ke...

Informan : Enggak, kita kalo bisa kita bantu dalam artian syaratnya lengkap, bukan disitu aja, udah nggak zamannya lagi

Peneliti : Tetap memberi kemudahan ya pak, selagi bisa dipemudah kenapa perlu dipersulit gitu ya pak. Bagaimana kemudahan akses pelayanan pak? maksudnya gimana dia bisa mengaksesnya ?

Informan : Ada kan, kalo dia mau tanya dia prosesnya gimana dia bisa sms, tergantung dia mau nanya sama siapa nanti

Peneliti : Apakah dalam proses pelayanan pegawai menggunakan alat bantu?

Informan : Ada pak menggunakan komputer, kan kita terkait dengan sistem, wajib malah

Peneliti : Dimensi kedua pak, keandalan. Bagaimana kecermatan pegawai dalam proses pelayanan ?

Informan : Kalo ditengok, udah banyak pegawai-pegawai lama ya dia udah paham,

Peneliti : Udah paham ya, cermat berarti. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu tadi?

Informan : Udah hari-hari jadi ya jadi udah pandai

Peneliti : Nah kalau untuk disini pak, di kantor dinas penduduk pak, apakah sudah memiliki standar pelayanan yang jelas?

Informan : Ada kita

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai menggunakan alat bantu tadi?

Informan : Sudah oke lah, itu wajib malah kalo nggak gitu, kan kita harus masukkan berkas dan cek ke sistem malah seperti domisili, ktp dan lainnya

Peneliti : Dimensi ketiga pak respon. Nah menurut bapak bagaimana pak, respon atau tanggapan kantor dinas dalam menghadapi respon atau keluhan?

Informan : Keluhan maksudnya?

Peneliti : Ya misalnya ada keluhan

Informan : Misalnya kalo tidak bisa dilayani di front office kita bawa ke atas

Peneliti : Apakah pegawai layanan sudah menanggapi layanan dengan cepat ?

Informan : Ya cepat

Peneliti : Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan pak ?

Informan : Oh iya,

Peneliti : Berapa dia pak ?

Informan : Beda-beda dia pak, lewat itu habis kita kena komplin masyarakat, malah kalo untuk saya kita lebih cepat

Peneliti : Apakah semua keluhan dan pelayanan di respon oleh pegawai layanan ?

Informan : Langsung direspon

Peneliti : Oke sudah tadi ya pak, baik kita selesai. Baik ini dimensi yang ke empat pak, jaminan. Bagaimana waktu melayani dalam pelayanan ? apakah sesuai dengan standar atau belum ?

Informan : Seperti yang sudah saya bilang tadi, masyarakat tu udah cerdas pak, pas masuk kan ada stempel, dia tau tu, lewat dari itu bahaya bagi kita

Peneliti : Langsung di komplek

Informan : Hahaha iya pak

Peneliti : Apakah ada jaminan tepat waktu?

Informan : Wajib itu

Peneliti : Oh ada ya. Apakah ada jaminan kepastian biaya?

Informan : Tak, kita semua gratis

Peneliti : Free ya pak ya

Informan : Amanat undang-undang

Peneliti : Nah dimensi terakhir nich pak. Apakah pegawai sudah melayani pelayanan dengan keramahan ?

Informan : Kalau menurut saya udah,

Peneliti : Ketika memberi pelayanan nich pak, Apakah mengutamakan kepentingan pelayanan atau kepentingan pribadi ?

Informan : Untuk siapa? untuk loket atau untuk semua? atau untuk dirinya?

Peneliti : Ya untuk loket?

Informan : Aku yakin kalo untuk kepentingan pribadi nie nggak ada waktu, kadang kasian saya nengoknya, istirahat ya itu aja, pas jam istirahat, bapak kan bisa tengok tu, udah jam closing aja masih ada datang

Peneliti : Apakah pegawai sudah memberi pelayanan dengan sifat sopan santun?

Informan : Sudah

Peneliti : Sudah ya. Apakah pegawai memberi layanan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?

Informan : Nggak ada pak, samaa semua, cuma kita yang jadi patokan kelengkapan berkas

Peneliti : Kemudian apakah pegawai menghargai setiap pengguna pelayanan yang datang ?

Informan : Ya wajib pak.

Peneliti : Terakhir pak, menurut bapak apa faktor penghambat ato faktor pendukung dalam prosesnya ?

Informan : Kalau kita sich, kadang penghambatnya dalam masyarakat aja, kadang kita bilang kurang berkasnya, kita dibilang mempersulit padahal kita kewajiban itu, syarat, kadang ada yang sesuai aturan harus minta konfirmasi daerah lain itu masalahnya, kadang mereka itu kurang paham, ada yang bisa kita kasih penjelasan dia paham, ada yang gondok

Peneliti : Nah baik pak, ini sudah selesai wawancara, saya terima kasih nich, untuk kedepannya saya ada rekomendasinya untuk kedepannya, terima kasih pak, asslammualaikum

Informan : wa'alaikum salam.,

Lampiran 11: Foto-Foto Dokumentasi



Pengguna Layanan Duduk Diluar



Pengguna Layanan Mengisi Blanko



Wawancara Bpk Reza – Mangsang Lestari 136
Batam



Wawancara Ibu Anita – Kapling Punggur Kabil
D 13 Batam

Lampiran 11a: Foto-Foto Dokumentasi



Wawancara Bpk Redo Rahena Fajri – Asri Indah
Blok I Batu Aji Batam



Pengguna Layanan Menunggu Waktu
Istirahat Pegawai Layanan Usai



Wawancara Bpk Mahadi A – Bengkong
Harapan I Blok C Kota Batam



Loket Layanan Legalisir Disduk

Lampiran 11b: Foto-Foto Dokumentasi



Suasana Dalam Ruangan



Suasana Dalam Ruangan



Suadana Dalam Ruangan



Suasana Dalam Ruangan

Lampiran 11c: Foto-Foto Dokumentasi



Wawancara Bpk Ahmad Darwis – Kasi Perkawinan dan Perceraian Disduk Batam



Wawancara Bpk Hidayat Hasbi – Kasi Kelahiran Disduk Kota Batam



Ibu Febry – Staff Disduk Kota Batam



Wawancara Ibu Purnayanti – Kasi Perubahan Status Anak

Lampiran 11d: Foto-Foto Dokumentasi



Potensi Pemanfaatan Tanah Kosong (*Paving block*) di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam





Jurnal Coopetition

Beranda / Vol 8, No 2 (2017)

Jurnal Coopetition



Informasi

Belum ada informasi yang diterbitkan.

Vol 8, No 2 (2017)

Daftar Isi

PENGARUH IMPLEMENTASI NILAI, PRINSIP DAN KEPEMIMPINAN KOPERASI TERHADAP KUALITAS RAPAT ANGGOTA TAHUNAN (Survei Pada Koperasi di Kabupaten Ende, Provinsi Nusa Tenggara Timur)	PDF	85
Mila Karmila Suwetty		
PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULUALAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER	PDF	99
Suhardi -, Syaifulloh -		
PENGARUH EFEKTIVITAS MANAJEMEN MUSYAWARAH GURU MATA PELAJARAN (MGMP) GEDGRAFI TERHADAP KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU DALAM MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA (Survey pada Guru Geografi SMA Se-Kabupaten Sumedang))	PDF	113
Trida Gunadi, Yurianto -		
MODEL PEMBIAYAAN SYARIAH BANK MUAMALAT UNTUK SEKTOR PERTANIAN	PDF	119
Risa Ratna Gumilang		
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PERMINTAAN KPR PADA BANK SYARIAH DI KABUPATEN SUMEDANG	PDF	129
Gustina Hidayat		
ANALISIS SYSTEM INFORMASI DAN PENGARUH PENGGUNAAN WEBSITE TERHADAP EFEKTIVITAS KOMUNIKASI KOPERASI DENGAN ANGGOTA (Kasus pada Koperasi Karyawan Pertamina Pusat Jakarta)	PDF	159
Wawan Lulus Setiawan, Erlin Nabila Octaviani		
PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPULASAN PASIEN (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatirangor)	PDF	155
Ida Yurni		

Kirimkan Naskah

- » Fokus dan Lingkup
- » Panduan bagi Penulis
- » Biaya Penulis
- » Etika Publikasi
- » Dewan Editor
- » Mitra Bebestari
- » Pengecekan Plagiasi
- » Formulle Transfer Copyright
- » Sistem Publikasi
- » Pemesanan Jurnal
- » Statistik Pengunjung

Pengguna

Nama Pengguna

Kata Sandi

Ingat Saya

[Login](#)

Notifikasi

- » Lihat
- » Langganan

Isi Jurnal

Cari

Lingkup Pencarian

Semua

[Cari](#)

Telusuri

- » Berdasarkan Terbitan
- » Berdasarkan Penulis
- » Berdasarkan Judul

Terbitan Terkini



ISSN: 2096-4620

MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

Lampiran 12a: Terbitan Jurnal Coopetition Vol. 8 No. 2 Tahun 2017 Hal. 99 – 112

Menu History PUBLIC SERVICE QUALITY ers Batam Unnesia QNTA - Science and Tech

ikopin.ac.id/jurnal/index.php/coopetition/article/view/26277

Beranda Login Daftar Terkini Arsip Informasi Tentang Kami

Ketikkan kata pencarian



Jurnal Coopetition

Beranda > Vol. 8, No. 2 (2017) >

[Unduh file PDF ini](#)

Jurnal dan Yogyakarta Public Service Quality dalam Meningkatkan ... 99

PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER

Suhardi
Fakultas Ekonomi, Universitas Putera Batam
suhardi_wawan@yahoo.com

Syahdan
Fakultas Ekonomi, Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Pemerintah sebagai provider bagi masyarakat menuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, unggul dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEASA) kualitas dari pelayanan Aparatur pemerintah adalah salah satu indikator. Dengan juga halnya di Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat kota Batam juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang telah sebelumnya di tes dan terdapat di UJI tu: 26 Tahun 2006 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah selalu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menasejahtakan bagaimana public service quality dalam meningkatkan satisfaction dan perception pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai Service Provider, sehingga dapat bermanfaat untuk dipelajari acuan bagi dinas terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan yang berdampak pada pelaksanaan good governance. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif, dengan pendekatan jenis penelitian kualitatif, kemudian data diorganisir, diobservasi dan hasil wawancara, lalu disusun dan dianalisis. Sumber data diambil dari informan yang terlibat langsung sebagai pelaku pertama yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan pelayanan yaitu: Manpower layanan dan pelaksana serta pengguna layanan yang terlibat secara langsung pada saat ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan, yang sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan adalah indikator Persepsi pengguna, dan menggunakan alat bantu dalam proses layanan, kelengkapan indikator yang sesuai sesuai dengan harapan pengguna layanan adalah Saran-saran tempat, mesin, mesin, mesin, mesin, mesin, mesin, mesin dan prosedur yang digunakan. Hal-hal yang perlu diperhatikan, Pemerintah membuat komitmen dalam melayani akses pelayanan dalam pemenuhan pelayanan, untuk masih terus belajar sesuai dengan harapan. Ditinjau dari dimensi Reliability dengan indikator kepastian pegawai, memiliki

[Twitter](#)

Rebacks

- Saat ini tidak ada rebacks.

[» Fokus dan Lingkup](#)

[» Panduan bagi Penulis](#)

[» Biaya Penulis](#)

[» Etika Publikasi](#)

[» Dewan Editor](#)

[» Mitra Bebestari](#)

[» Pengecekan Plagiasi](#)

[» Formulir Transfer Copyright](#)

[» Sistem Publikasi](#)

[» Pemesanan Jurnal](#)

[» Statistik Pengunjung](#)

Pengguna

Nama Pengguna

Kata Sandi

Ingat Saya

Notifikasi

[» Lihat](#)

[» Langganan](#)

Isi Jurnal

Cari

Lingkup Pencarian

Telusuri

[» Berdasarkan Terbitan](#)

[» Berdasarkan Penulis](#)

[» Berdasarkan Judul](#)

Tentang Penulis

Suhardi 

Universitas Putera Batam
Indonesia

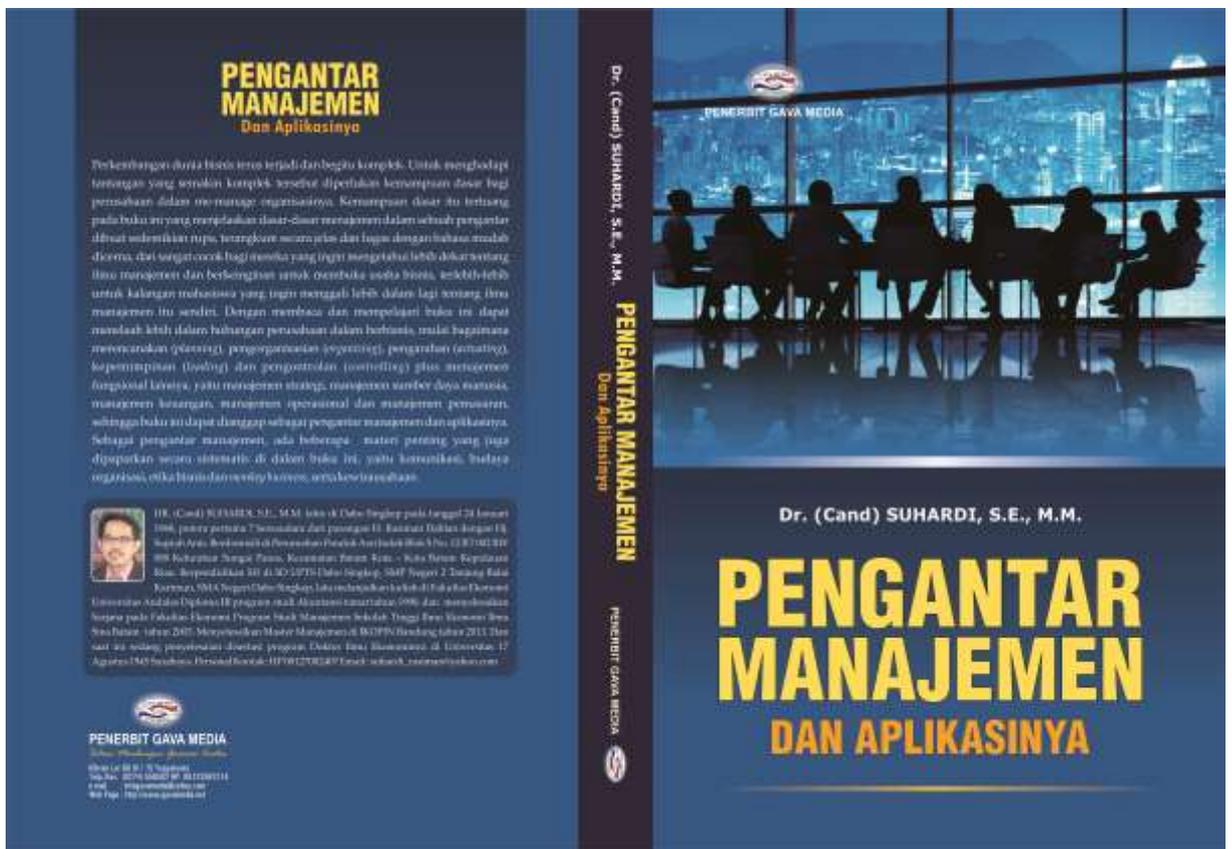
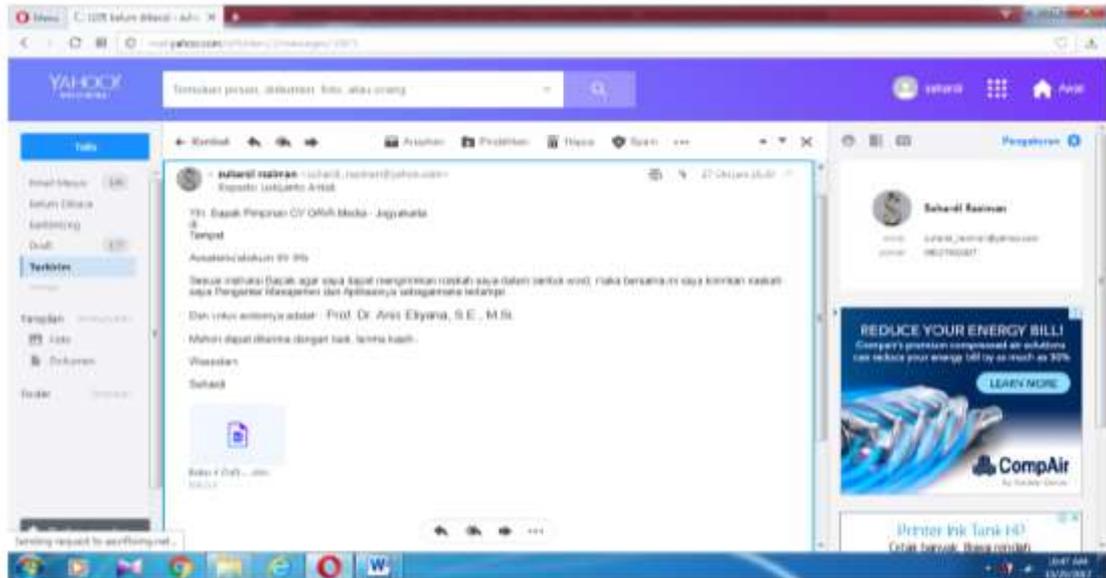
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
LEKTOR
Syahdan
Universitas Putera Batam
Indonesia

ISSN: 2066-4420
Hosted by MAMPU Publishing, part of the Georgia Mason University Libraries.

Lampiran 13: Bukti Telah Disetujui Penerbit GAVA Media Yogyakarta

Bukti Naskah Bahan Ajar Yang Sudah Disetujui Oleh Penerbit CV GAVA Media Yogyakarta

Pihak penerbit yaitu GAVA Media Yogyakarta sudah setuju untuk menerbitkan naskah yang sebelumnya telah dikirimkan dalam bentuk pdf. Dan sesuai instruksi pihak penerbit agar naskah tersebut dapat dikirimkan dalam bentuk word. Maka pada tanggal 27 Oktober 2017 telah dikirimkan ke email GAVA MEDIA Yogyakarta untuk dilakukan proses Layout.



Cover Buku Yang Sudah Disetujui

Lampiran 14: Pelaksanaan Prosiding



Lampiran 15: Penyerahan Hasil Penelitian Ke Pemerintahan Kota Batam



Hasil Penelitian Diterima Langsung Oleh Bapak Wakil Wali Kota Batam (Bapak Amsakar Ahmad) dan Staf Ahli di Ruang Kantor Kerjanya

Lampiran 16: Bukti Seminar Hasil

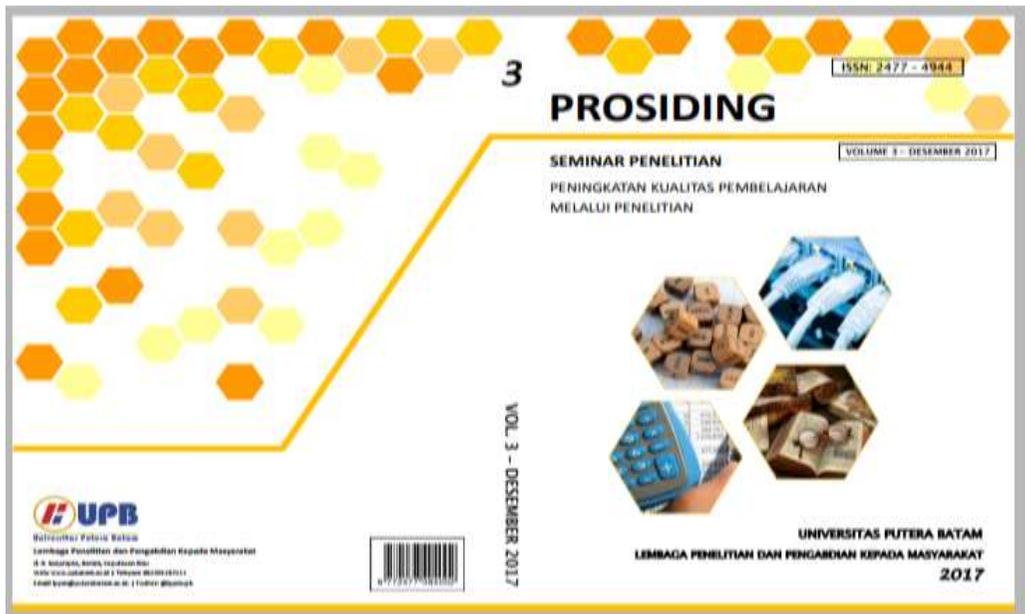


Pelaksanaan Prosiding

1. Foto Pelaksanaan Prosiding



2. Cover Prosiding



DEWAN REDAKSI

Diterbitkan oleh	: LPPM Universitas Putera Batam
Penasehat	: Rektor Universitas Putera Batam
Penanggung jawab	: Kepala LPPM Universitas Putera Batam
Editor	: 1. Nia Ekawati, S.Kom., M.Si. 2. Tintik Efnita, S.E., M.M.
Desain	: Tim Kreatif LPPM Universitas Putera Batam
Paper Reviewer	: 1. Andi Maulan, S.T., M.Si. 2. Hendi Sama, S.Kom., M.M. 3. Timbul Dompok, S.E., M.Si. 4. Sasa Ani Armoma, S.Kom., M.Si. 5. Jontro Simanjuntak, S.E., S.Pt., M.M. 6. Muhammad Taufik Syastra, S.Kom., M.Si. 7. Vargo Christian L. Tobing, S.E., M.Ak. 8. Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. 9. Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.M. 10. Franky Silnonga, S.Pd., M.Si. 11. Hendri Kremer, S.E., M.Si. 12. Ganda Sirait, S.Si., M.Si.

Alamat Redaksi:
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
J. R. Soepripto, Mukti Kuning, Batam
website: www.upbatam.ac.id, telepon: 08291287111, email: lppl@puterabatam.ac.id

DAFTAR ISI

No.		Halaman
1	RANCANGAN SISTEM INFORMASI LAPORAN KEUANGAN BERBASIS WEB PADA UKM DI KOTA BATAM Puspita Rama Nopiana, Evan Rosiska	1-10
2	ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA BADAN PENGUSAHAAN BATAM (BP BATAM) DALAM MENGELOLA INFRASTRUKTUR (Studi Kasus Pelabuhan Di Kota Batam) Dian Lestari Siregar, Desrini Ningsih	11-19
3	ANALISIS DAMPAK IMPLEMENTASI DUALISME KEWENANGAN TERHADAP INVESTOR PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI KOTA BATAM Serli Diovani Teza, Handra Tipa	20-27
4	ANALISIS HUMAN CAPITAL DAN RELATIONAL CAPITAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN (STUDY KASUS BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) DI KEPULAUAN RIAU) Dian Efriyenti, Viola Syukrina E Janros	28-33
5	ANALISIS PERSEPSI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENYALURAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) BAGI UMKM DI KOTA BATAM Raymond, Nuzul Ikhwail	34-44
6	KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN KTP-el DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KECAMATAN BATAM KOTA, BATAM Hendri Herman, Vargo Christian L. Tobing	45-57
7	SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN PUBLIC SATISFACTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM Suhardi, Syaifulhah	58-67
8	Riset Evaluasi Terhadap Koperasi Yang Tidak Aktif Di Kota Batam	68-85

	Tiurniari Purba, Heryenzus	
9	DESAIN FASILITAS RUANG TUNGGU PENUMPANG BUS TRANS KOTA BATAM BERDASARKAN ASPEK DIMENSI TUBUH (ANTHROPOMETRI) PENGGUNA LAYANAN Adi Nugroho, Nurlinda Ayu Triwuri	86-93
10	ANALISIS KINERJA ANTRIAN DENGAN PENDEKATAN MULTIPLE SERVER PADA PROSES PENGANGKUTAN SAMPAH Welly Sugianto, Elva Susanti	94-101
11	HUBUNGAN KREDIBILITAS MEDIA DENGAN PERSEPSI MASYARAKAT KOTA BATAM PADA PEMBERITAAN IMPLEMENTASI KAWASAN EKONOMI KHUSUS HARIAN TRIBUN BATAM Ageng Rara Cindoswari, Sholihul Abidin, Hendri Herman	102-110
12	PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI NEW MARKETING STRATEGY TOOL PADA USAHA KECIL MENENGAH Muhammad Taufik Syastra, Steffi Adam	111-120
13	TEACHERS' PERSPECTIVE TOWARD IMPLEMENTATION OF CHARACTER EDUCATION IN SMPN 3 BATAM Afriana, Emil Eka Putra	121-131

SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN *PUBLIC SATISFACTION* PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM

Suhardi ¹⁾, Syaifullah ²⁾
Manajemen, Universitas Putera Batam

Abstract

The purpose of this study is to describe how public service quality in improving the satisfaction of the Office of Population of Batam City Riau Islands Province as Service Provider in order to improve the satisfaction of the community as a service user. The method used in this study is descriptive qualitative, data collected, observed from the interview, then compiled and analyzed. Sources of data are drawn from informants with backgrounds as actors who are directly involved in the service directly at the time. The results showed that the Tangible Dimension that has not been in accordance with the expectations of the public is the comfort of the place, still not giving comfort; Facilities and infrastructure used; Employee discipline; Employees provide convenience in serving; Access to services in the service request, assessed still not run in accordance with expectations. Judging from the dimensions of Reliability, the dimensions of Responsiveness and Assurance dimensions in general have been run as expected by the community, only in the implementation is still felt slow. And the last dimension is Empathy, in general also that has been running according to the harapan community, but the implementation of which still exist that have not been as expected is the service employees have not served with hospitality attitude.

Kata Kunci: Service Quality; Public Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pemerintah selalu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelayanan publik, sesuai dengan amanah Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan. Konsekuensinya Pemerintah Daerah (penda) dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pada hakikatnya penyelenggaraan itu diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan pemberdayaan serta peningkatan daya saing daerah itu sendiri.

Untuk mengoptimalkan kinerja Aparatur Pemerintah ini sebenarnya sudah lama dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1974 yang lalu, lalu menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Selain itu, untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah itu, pemerintah juga telah mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Latihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, yang diperegas melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/MPAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara keseluruhan dikeluarkannya kebijakan dan peraturan pemerintah ini adalah pemerintah berupaya untuk mempercepat perwujudan pelayanan publik yang lebih baik serta berkualitas.

Pada sisi lain menurut persepsi masyarakat pemerintah daerah masih ada yang belum maksimal dalam hal pelayanan publiknya. Ada beberapa penjelasan yang bisa digunakan untuk memahami mengapa pemerintah dalam birokrasinya belum maksimal dalam mengembangkan

kinerja pelayanan yang baik, diantaranya adalah pendapat Osborne (1998) *Banishing Bureaucracy*, dalam tubuh birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya sangat ditentukan bagaimana perilakunya mengelola kelima *Deoxyribo Nucleic Acid* (DNA) birokrasi. DNA ini merupakan sel inti yang menentukan watak dan karakter makhluk hidup yang saling mengait terdiri 5 unsur yaitu: tujuan insentif, akuntabilitas, struktur, kekuasaan, dan kultur. Pengelolaan dari kelima sistem kehidupan birokrasi itu akan menentukan kualitas dari sistem pelayanan publik.

Satu hal yang hingga saat ini seringkali menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar masyarakat (rakyat) dengan pemerintah di daerah adalah di bidang pelayanan publik, terutama dalam hal *service quality* pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, apalagi dalam menghadapi kompetisi di era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator *service quality* adalah *satisfactiow*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan, karena tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, demikian juga halnya dengan pemerintahan di Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Batam melaksanakan tugasnya mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte-akte Catatan Sipil dan lain-lain. Pembuatan Akte Catatan Sipil, KTP dan KK. Bagaimana *Service Quality* dalam meningkatkan *satisfaction* pada kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai penyedia jasa bekerja melaksanakan tugasnya?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Service Quality*

Barata (2010: 36) bahwa berbicara mengenai *service quality*, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kemudian Tjiptono (2008: 71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

2.2 Indikator *Service Quality*

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah merumuskan apa yang menjadi asas,

prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalkan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kualitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan, yaitu peneliti mengacu pendapat Kotler (2012: 499-500) mengemukakan ada lima penentu *service quality* (mutu jasa), kelimaanya disajikan berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu:

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan/peralatan, personil/pegawai dan sarana komunikasi, meliputi: 1) Penampilan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan, 2) Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan, 3) Sarana dan Prasarana yang Digunakan, 4) Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Layanan, 5) Pegawai Memberi Kemudahan dalam Melayani Pengguna Layanan, 6) Akses Pelayanan dalam Permohonan Pelayanan, 7) Menggunakan Alat Bantu dalam Layanan.
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, meliputi: 1) Kecermatan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan, 2) Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas, 3) Keahlian/kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu.
- c. *Responsiveness*, yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap, meliputi: 1) Respon/tanggapan Dalam Menanggapi Keluhan-keluhan Pengguna Layanan, 2) Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat, 3) Pegawai Melayani dengan Tepat Waktu dalam Proses Layanan, 4) Keluhan Pengguna Layanan Direspon oleh Pegawai Pelayanan.
- d. *Assurance*, yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan untuk menimbulkan kepercayaan dan keamanan, meliputi: 1) Pelaksanaan Pelayanan Sudah Sesuai dengan Standar Pelayanan, 2) Petugas Memberi Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan, 3) Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan.
- e. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberi perhatian pribadi/pedulih, memahami kebutuhan para pelanggan, meliputi: 1) Pegawai Melayani Pengguna Layanan dengan Keramahan, 2) Pegawai Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan, 3) Pegawai Melayani dengan Sikap Sopan Santun, 4) Pegawai Tidak Melakukan Diskriminatif dalam Proses Layanan, 5) Pegawai Melayani dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan yang Datang.

2.3 Public Satisfaction

Public satisfaction sebagai "Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk"...*Public satisfaction* (kepuasan pelanggan) merupakan evaluasi terhadap *suprise* yang inheren dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi produk (Tjiptono, 2008: 198). Menurut Wikie (Tjiptono, 2008: 24): Kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Public satisfaction dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Definisi kepuasan masyarakat sering diartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah

damanatkan. Dan, penerima pelayanan publik adalah orang/masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Teori ini menekankan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh suatu proses evaluasi, dimana persepsi tersebut dihasilkan dari jasa dibandingkan dengan standar yang diharapkan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkenaan dengan penelitian ini adalah:

- Nurjihan, 2016, Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda, e-Journal Ilmu Pemerintahan, 4 (1), Hal. 294-305.
- Setiawan B E, 2015, Satisfaction of Public Service in the Office of Licensing Service and Investment Kabupaten Temanggung, Jurnal EBBANK, Vol. 6 No. 2, Desember. Hal 55-74, ISSN: 2442-4439.
- Suryawan, et.al, 2015, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Denpasar, E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Univ. Udayana, Desember, Hal. 1462-1488, ISSN 2303-0178.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif. Kualitatif, tujuannya adalah untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian ini dilakukan, menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dan kuantifikasi (pengukuran). Dengan lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau yang terletak di Jalan Ir. Sutami Nomor 3 Sekupang Batam.

Sumber data dalam penelitian ini adalah informan yang tetap mempertimbangkan dari latar belakang, pelaku, peristiwa dan proses sesuai dengan rumusan masalah yaitu informan yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan KTP/KK/Akte Kelahiran/ Akte-akte Catatan Sipil dan pelayanan lainnya di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau, yaitu: Kasubdin/Kabag/Kepala Seksi/Staf serta Operator Penerbitan KTP/KK/Akte Kelahiran/ Akte-akte Catatan Sipil serta Masyarakat yang terlibat secara langsung. Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Untuk mengumpulkan informasi dan mengetahui secara lebih objektif mengenai bagaimana mekanisme pelaksanaan yang ditampilkan pemerintah dalam melayani publik maka dilakukan dengan teknik wawancara atau *interview*. Karena dianggap teknik wawancara/*interview* adalah cara yang paling tepat untuk digunakan, sehingga dapat mengetahui secara tepat faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dan pemanjangnya dalam proses pelayanan kepada masyarakat ini.

Wawancara/*interview* secara mendalam ini dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan dan menemukan apa yang terdapat didalam pikiran orang lain sehingga dapat menentukan inti sari dari penelitian ini nantinya. Lalu dalam menentukan informan untuk diwawancarai nantinya, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan tujuan tertentu, tetap dengan menggunakan seleksi berdasarkan kriteria tertentu pula, serta jumlah informan yang ditentukan sendiri oleh peneliti berdasarkan pertimbangan penguasaan informasi dan data yang diperlukan. Tujuannya adalah agar dapat memperoleh variasi sebanyak-banyaknya. Dan, setiap

satuan berikutnya dapat dipilih untuk memperluas informasi yang telah diperoleh terlebih dahulu sehingga dapat dipertentangkan atau diisi dengan adanya kesenjangan informasi yang ditemui.

Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bertipe *open-ended*, dimana peneliti bertanya kepada informan tentang fakta-fakta suatu peristiwa disamping opini mereka mengenai peristiwa yang ada.

b. Metode Observasi

Yaitu data yang dibutuhkan diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung terhadap fenomena yang relevan dengan fokus penelitian. Penekanan observasi ini berupaya mengungkap makna-makna yang terkandung dari berbagai aktivitas ke arah tujuan. Mengobservasi tindakan saat menghadapi rintangan dan aktivitas dari para pegawai Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam memainkan perannya, dan mengobservasi disetiap tahapan proses kegiatan yang dilakukan. Dan hasil observasi tersebut dimasukkan dan dicatat dalam buku catatan yang selanjutnya dilakukan pemilahan sesuai kategori yang ada dalam fokus penelitian.

c. Metode Dokumentasi

Adalah cara untuk memperoleh data melalui peninggalan tertulis berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan *public service* dalam meningkatkan *satisfaction* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* yang dinilai menggunakan lima dimensi (Kotler, 2012: 499-500), yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, ditarik simpulan sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible*

Dilihat dari dimensi *tangible* dengan indikator tersebut di atas *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* ada yang sudah menerapkan dimensi *tangible* yaitu indikatornya: 1) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan; 2) Menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Namun, masih ada indikator lain dalam pelaksanaannya belum sesuai harapan pengguna layanan, yaitu indikator 1) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kenyamanan tempat pelayanan masih belum nyaman, karena jumlah pengguna layanan banyak, sedang tempat/ruangnya sangat kecil, sehingga banyak dari pengguna layanan yang berada diluar karena ruang terlalu kecil. Diluar kantor tentunya panas, belum lagi jika hujan. 2) Sarana dan Prasarana yang Digunakan. Kelengkapan sarana dan prasarana masih belum memadai, karena jumlah tempat duduk sangat sedikit sehingga pengguna layanan banyak yang tidak mendapat tempat duduk dikarenakan ruangan kecil. 3) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses layanan, juga masih ditemukan pegawai belum waktunya istirahat, dia udah istirahat/udah merokok. 4) Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Dinilai masih ada yang dinilai tidak memberi kemudahan dalam pengguna layanan, karena pegawai tidak meneliti secara keseluruhan dokumen mereka, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik sehingga terkesan susah, dipersulit dan tidak memberi kemudahan. 5) Akses Pelayanan Dalam Permohonan Pelayanan. Dinilai masih belum berjalan, karena belum tersedianya papan informasi tentang persyaratan, tahapan/alur (akses layanan) sehingga pengguna layanan harus bolak balik untuk melengkapi dokumennya, kendati akses di media sosial/internet (*web site*) sudah ada, namun tidak semua masyarakat yang memiliki dan tahu akses internet tersebut.

Kenyamanan tempat pelayanan; Kelengkapan sarana dan prasarana; Kedisiplinan pegawai; Kemudahan akses layanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam harus lebih memperhatikan indikator yang dinilai pengguna layanan masih kurang tersebut, karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan tempat yang memadai sudah disediakan dengan baik, istirahat tepat waktu (disiplin), dan adanya informasi tentang akses layanan (persyaratan/alur tahapan layanan), maka akan berpengaruh baik bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, demikian sebaliknya, jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman dengan kondisi tempat layanan yang disediakan ini, sarana/prasarana masih kurang, akses layanan tidak dapat dibaca, ditambah tidak memberi kemudahan dan tidak disiplin (istirahat belum waktunya), maka akan berpengaruh buruk bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

b. Dimensi *Reliability*

Indikator dimensi *reliability* pada penelitian ini adalah kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan/keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Secara umum dilihat dari dimensi *reliability* dengan indikator tersebut di atas *reliability* beserta indikatornya: kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, keahlian/kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, semuanya sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan.

c. Dimensi *Responsiveness*

Indikator dimensi *responsiveness* adalah bagaimana respon/tanggapan dalam menanggapi keluhan keluhan pengguna layanan, pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan, keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan. Secara umum dilihat dari dimensi *responsiveness* dengan indikator tersebut di atas bahwa *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, namun dalam pelaksanaannya masih ada pengguna layanan yang merasa pelayanan masih lambat.

d. Dimensi *Assurance*

Indikator dimensi *assurance* pada penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Secara umum dilihat dari dimensi *assurance* dengan indikator tersebut di atas bahwa *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan memberikan jaminan biaya bahwa dalam proses pengurusan pelayanan adalah gratis semua. Karena pengguna layanan sudah diberikan jaminan (*assurance*) terkait pelayanan sesuai indikator tersebut di atas, maka akan menumbuhkan kepercayaan dan persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam.

e. Dimensi *Empathy*

Indikator dimensi empati pada penelitian ini adalah pegawai melayani pengguna layanan dengan keramahan, pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai melayani dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif dalam proses layanan, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang. Secara umum dilihat dari dimensi *empathy* dengan indikator tersebut di atas bahwa

Public service quality dalam meningkatkan *satisfaction* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* sudah berjalan sesuai harapan pengguna layanan yaitu pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi, pegawai memberikan layanan dengan sikap sopan santun, pegawai tidak melakukan diskriminatif (membeda-bedakan) dalam proses pelayanan, pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang, namun pada pelaksanaannya masih ada satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Masih ada beberapa pegawai belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dumsakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kepuasan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan seperti menyapa dengan tersenyum. Dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa dirinya telah diperhatikan, dan dari sanalah akan muncul dalam hati pengguna layanan rasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan merupakan aset, tetapi keramahan adalah kunci kepuasan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan *Public Service* dalam meningkatkan *satisfaction* pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* yang dinilai dari lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat adalah indikator:

- 1) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna pelayanan.
- 2) Menggunakan alat bantu dalam proses layanan.

Sedang untuk indikator lainnya belum sesuai dengan harapan masyarakat adalah:

- 1) Kenyamanan tempat di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dinilai masih belum memberi kenyamanan, karena jumlah pengguna layanan banyak/ramai sedang tempatnya sangat kecil.
- 2) Sarana dan prasarana yang digunakan belum memadai, karena tempat menulis/mengisi blanko tidak tersedia, pengguna layanan mengisi blanko sambil jongkok beralaskan kursi, jumlah tempat duduk sangat sedikit sehingga pengguna layanan banyak yang tidak mendapatkan tempat duduk.
- 3) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, masih ditemukan pegawai yang belum waktunya istirahat sudah istirahat (merokok).
- 4) Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Pegawai tidak meneliti berkas/kelengkapan dokumen secara keseluruhan, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik melengkapi berkasnya lagi, sehingga terkesan tidak memberi kemudahan dalam melayani.
- 5) Akses pelayanan dalam pemohonan pelayanan, dinilai masih belum berjalan, karena belum tersedianya papan informasi tentang akses layanan, kendati persyaratan/tahapan/alur tersebut sudah tersedia di *web site*, namun tidak semua pengguna layanan (masyarakat) yang mengerti dan paham dengan *web site* tersebut.

- b. Dimensi *Reliability*. Secara umum dimensi *reliability* dengan indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, keahlian/kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, semuanya sudah berjalan sesuai harapan masyarakat.
- c. Dimensi *Responsivness*. Secara umum dengan indikator bagaimana respon/tanggapan dalam menanggapi keluhan-keluhan pengguna layanan, pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan, keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ada pengguna layanan yang merasa pelayanan masih lambat.
- d. Dimensi *Assurance*. Sudah berjalan sesuai harapan masyarakat, yaitu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan standar, petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan memberikan jaminan biaya bahwa dalam proses pengurusan pelayanan adalah gratis semua.
- e. Dimensi *Empathy*. Sudah berjalan sesuai harapan masyarakat, namun pada pelaksanaannya masih ada satu indikator yang belum berjalan sesuai harapan adalah pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Masih ada beberapa pegawai belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

5.2 Saran

Dari simpulan tersebut di atas, maka *Public service quality* dalam meningkatkan *satisfaction* Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Service Provider* harus dapat memperhatikan hal-hal yang belum sesuai dengan harapan pengguna layanan, yaitu:

- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Karena *satisfaction* pengguna layanan menilai bahwa tempat di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam masih belum memberi kenyamanan, maka disarankan bahwa Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dapat memperhatikan kondisi tempat melakukan pelayanan tersebut dengan memperbesar ruang tunggu pelayanan, agar pengguna layanan dapat merasa nyaman, karena tempat yang disediakan saat ini sangat kecil. Peneliti melihat di Kantor Dinas Kependudukan ini masih tersedianya tanah kosong (*parking block*), disarankan bahwa di *parking block* tersebut masih memungkinkan untuk dibangun ruang satu atap pelayanan.
- b. Sarana dan prasarana yang digunakan. Karena *satisfaction* pengguna layanan menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam belum memadai, maka disarankan bahwa Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam dapat memperhatikan sarana dan prasarana yang ada saat ini, seperti menyediakan tempat menulis/mengisi blanko, jumlah kursi perlu ditambah, karena jumlah tempat duduk tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan, dan juga toilet, ac, nomor antian otomatis perlu mendapat perhatian. Jika perlu dilengkapi dengan tempat ibu menyusui atau sarana bermain anak, karena pengguna layanan banyak yang membawa anaknya saat menggunakan layanan.
- c. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Karena *satisfaction* pengguna layanan masih menemukan pegawai yang belum waktunya istirahat sudah merokok/istirahat, maka disarankan agar atasan langsung dapat memperhatikan pegawainya untuk tetap menjaga kedisiplinan, bukan hanya datang dan pulang kantor saja, tetapi jam istirahat juga harus disiplin. Disarankan juga (jika perlu), jam istirahat untuk bagian pelayanan tidak ada (*full* pelayanan), namun bukan berarti pegawai tidak memiliki waktu istirahat. Jam istirahat pegawai tetap ada, namun dapat diatur sedemikian rupa (*rolling*), tidak istirahat secara serentak seluruh pegawai. Hal ini dilakukan, agar pengguna layanan yang bekerja tidak menghabiskan waktunya berlama-lama meninggalkan pekerjaannya, mereka dapat mempergunakan waktu istirahat mereka dalam melakukan pelayanan,

- apa lagi hanya sekedar melengkapi kekurangan data atau mengambil dokumen yang jatuh tempo selesainya.
- d. Pegawai memberi kemudahan dalam melayani pengguna layanan. Karena *satisfaction* pengguna layanan menilai bahwa pegawai tidak meneliti berkas/kelengkapan dokumen secara *partial*/tidak utuh menyeluruh, mengakibatkan pengguna layanan harus bolak balik melengkapi berkasnya lagi (karena masih ditemukan lagi data yang kurang), sehingga persepsi pengguna layanan menilai tidak memberi kemudahan dalam melayani, maka disarankan pegawai dapat diberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, atau bagi pegawai yang sudah terlalu lama bekerja di bagian pelayanan tersebut, dapat dilakukan mutasi pegawai agar terjadi penyegaran dalam bekerja.
 - e. Akses pelayanan dalam permohonan pelayanan. Karena *satisfaction* pengguna layanan menilai bahwa akses layanan dalam permohonan pelayanan masih belum berjalan, maka disarankan bahwa papan informasi tentang akses layanan/ahar/tahapan serta persyaratan dokumen masih perlu dibuat, (kendati pada bagian pelayanan lain sudah ada), dan telah tersedia di *web site* juga, namun tidak semua pengguna layanan (masyarakat) yang mengerti dan paham dengan *web site* tersebut.
 - f. Pegawai pelayanan belum melayani pengguna layanan dengan sikap keramahan. Karena *satisfaction* pengguna layanan menilai pegawai dalam melayaninya tidak bersikap ramah, maka disarankan kepada Kepala Dinas agar dapat menempatkan pegawai yang bekerja di bagian pelayanan ini orang-orang yang bisa bersikap ramah seperti mudah memberikan sapaan, dan senyuman kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.
 - g. Disarankan juga untuk menambah tenaga pegawai pelayanan, baik itu tenaga honorer maupun pegawai tidak tetap. Hal ini dilihat karena tidak seimbangya jumlah pegawai layanan dengan pengguna layanan begitu banyak, sehingga pegawai tersebut tidak sempat menyapa, senyum, dan memberi kesan ramah, juga tidak sempat untuk meneliti berkas/dokumen secara utuh menyeluruh. Dengan adanya penambahan tenaga pegawai di bagian pelayanan ini diharapkan *satisfaction* negatif dari pengguna layanan sudah tidak ada lagi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penelitian ini, kami memperoleh banyak bantuan dan dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak, baik secara moril maupun material. Untuk itu kami mengucapkan dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan melalui Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat (DPRM) RISTEK DIKTI yang telah memberikan bantuan dana penelitian sebesar Rp 17.500.000,- (Tujuh Belas Juta Lima Ratus Ribu Rupiah) tahun anggaran 2017. Kontrak No. 017/ADD/KONTRAK-PENELITIAN/K10/KM/2017 dengan SK No. 42/EJ/KPT/2017.
- b. Kepala dan Staf Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintahan Kota Batam yang telah memberikan rekomendasinya kepada kami nomor: 700/Kesbangpol-Rekom/VIII/175 tanggal 4 Juli 2017; Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam beserta jajarannya karena telah meluangkan waktunya untuk dapat kami wawancara sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
- c. Ketua LPPM Universitas Pineria Batam atas dukungan yang diberikan dan telah membantu terlaksananya penelitian ini; Masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancara yang tidak dapat kami sebut satu per satu, serta pihak-pihak yang turut membantu penelitian ini.

Untuk semua pihak yang banyak membantu semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan balasan yang berlipat ganda. Amin ya Rabb,

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep. D. 2010. *Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- 2012. *Three in one ISO 9002, ISO 14001, OHSAS 18001 Sistem Manajemen Kualitas, K3, Lingkungan (SMK4L) dan Peningkatan Terus Menerus Contoh Aplikasi pada Bisnis dan Industri*. Vinchristo Publication, Bogor.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Jogjakarta.
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gery. 2012. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Edisi Tiga Belas, Jilid Pertama, Erlangga, Jakarta.
- Mulyadi, Deddy. 2007. *Mengharapkan Pelayanan Publik yang Optimal*. Pikiran Rakyat Bandung, 13 Agustus 2007.
- Peraturan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan (peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan undang-undang republik Indonesia nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan) dilengkapi Undang-Undang Administrasi Kependudukan UU RI nomor 23 tahun 2006. 2007. Jakarta : Asa Mandiri.
- Ranminno, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sinambela, L. Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Swastha D. B dan T. H, Handoko. 2008. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Cetakan Ke-4, PT BPF, Yogyakarta.
- Tjiptono, Chandra. 2008. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Wikipedia Indonesia. 2016. *Pelayanan Publik*. Melalui <<http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan publik>> (5 Mei 2016).
- Zeithaml, Bitner. 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies, Inc, USA.
-, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
-, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

FORMULIR EVALUASI ATAS CAPAIAN LUARAN KEGIATAN

Ketua : SUHARDI S.E., M.M.
Perguruan Tinggi : Universitas Putera Batam
Judul : PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER
Skema : Penelitian Dosen Pemula
Waktu Kegiatan : Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun

LUARAN YANG DIRENCANAKAN DAN JUMLAH CAPAIAN

No	Luaran yang Direncanakan	Jumlah Capaian
1	Publikasi ilmiah	1
2	Pemakalah dalam pertemuan ilmiah	1
3	Buku/Bahan Ajar	1

CAPAIAN DISERTAI DENGAN LAMPIRAN BUKTI-BUKTI LUARAN KEGIATAN

1. PUBLIKASI ILMIAH

	Keterangan
Artikel jurnal ke-1.	
Nama jurnal yang dituju	Jurnal Ilmiah Manajemen COOPETITION
Klasifikasi jurnal	Nasional ber-ISSN
Impact factor jurnal	4
Judul artikel	PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER
Status naskah	Sudah terbit

2. BUKU AJAR

	Keterangan
Buku ajar ke-1.	
Judul	Pengantar Manajemen dan Aplikasinya

Penulis	Dr. (Cand) Suhardi, S.E., M.M.
Penerbit	GAVA MEDIA Yogyakarta
No ISBN	LayoutPenerbit

3. PEMBICARA PADA PERTEMUAN ILMIAH (SEMINAR/SIMPOSIUM)

	Keterangan
Pertemuan Ilmiah ke-1.	
Judul Makalah	Service Quality Dalam Meningkatkan Public Satisfaction Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam
Nama Pertemuan Ilmiah	Seminar & Call Paper
Tempat Pelaksanaan	Universitas Putera Batam
Waktu Pelaksanaan	12/6/2017 12:00:00 AM
Jenis Pertemuan	Nasional
Status naskah	Sudah dilaksanakan

4. SEBAGAI INVITED SPEAKER

	Keterangan

5. UNDANGAN SEBAGAI VISITING SCIENTIST PADA PERGURUAN TINGGI LAIN

	Keterangan

6. CAPAIAN LUARAN LAINNYA

Capaian	Uraian

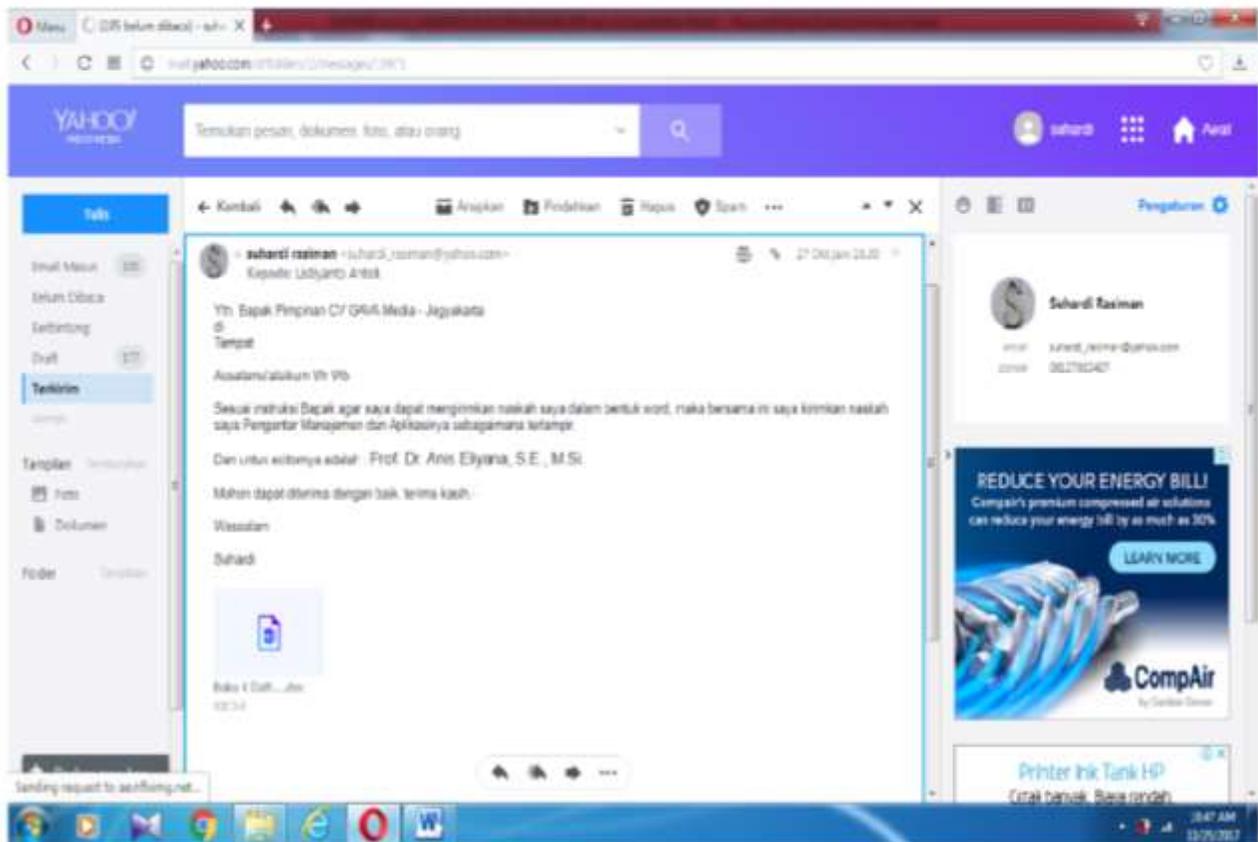
Batam, 7 - 12 - 2017

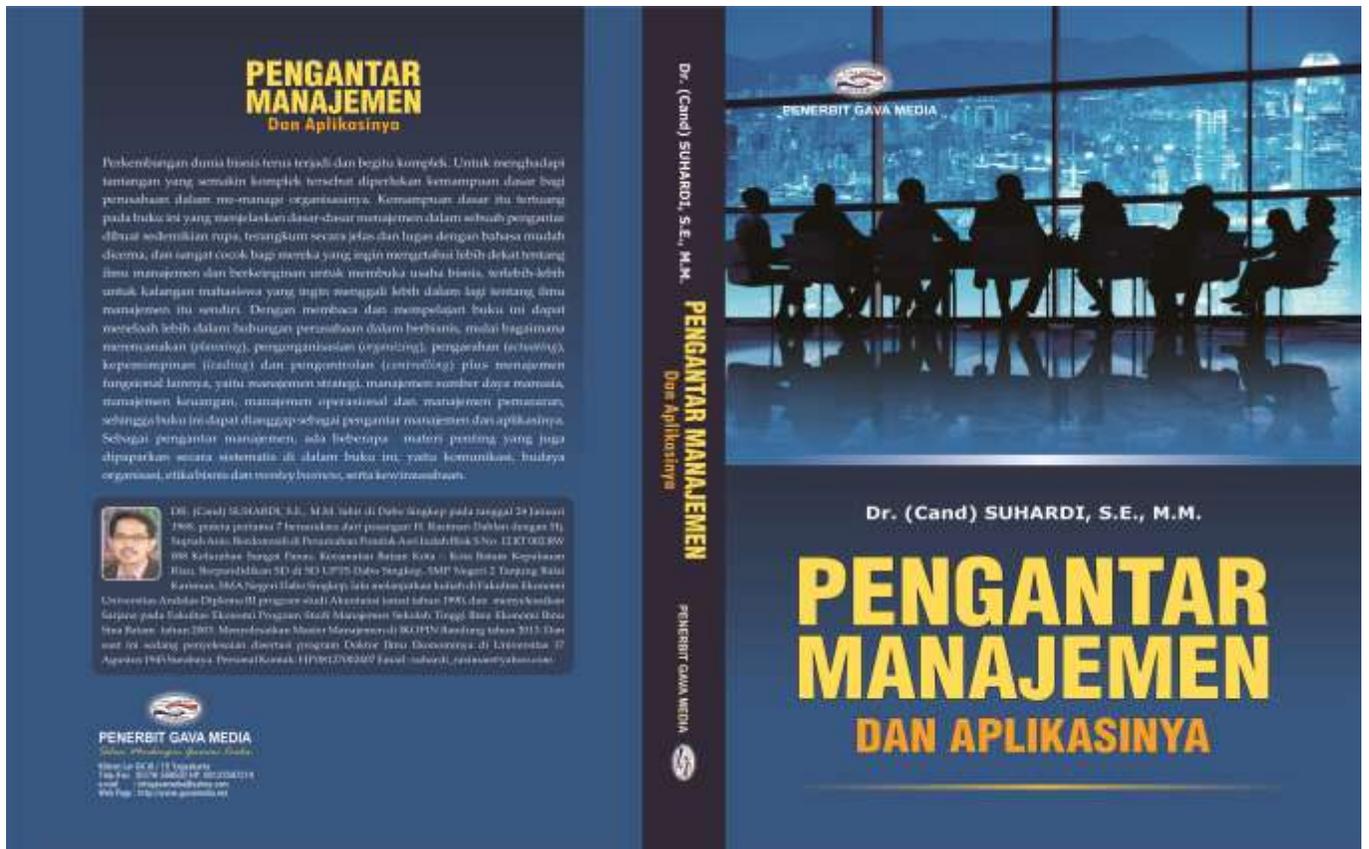
Ketua,

(SUHARDI S.E., M.M.)

Bukti Naskah Bahan Ajar Yang Sudah Disetujui Oleh Penerbit CV GAVA Media Yogyakarta

Pihak penerbit yaitu GAVA Media Yogyakarta sudah setuju untuk menerbitkan naskah yang sebelumnya telah dikirimkan dalam bentuk pdf. Dan sesuai instruksi pihak penerbit agar naskah tersebut dapat dikirimkan dalam bentuk word. Maka pada tanggal 27 Oktober 2017 telah dikirimkan ke email GAVA MEDIA Yogyakarta untuk dilakukan proses Layout.





PENGANTAR MANAJEMEN Dan Aplikasinya

Pembangunan dunia bisnis terus terjadi dan begitu kompleks. Untuk menghadapi tantangan yang semakin kompleks tersebut diperlukan kemampuan dasar bagi perusahaan dalam *re-manage* organisasinya. Kemampuan dasar itu bertumpu pada buku ini yang menjelaskan dasar-dasar manajemen dalam sebuah pengantar dibarengi dengan nupis, berangkat secara jelas dan lugas dengan bahasa mudah dicerna, dan sangat cocok bagi mereka yang ingin mengetahui lebih dekat tentang ilmu manajemen dan berkeinginan untuk membuka usaha bisnis, terlebih-lebih untuk kalangan mahasiswa yang ingin mengetahui lebih dalam lagi tentang ilmu manajemen itu sendiri. Dengan membaca dan mempelajari buku ini dapat menambah lebih dalam wawasan perniagaan dalam berbisnis, mulai bagaimana merencanakan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), kepemimpinan (*leading*) dan pengendalian (*controlling*) plus manajemen fungsional lainnya, yaitu manajemen strategi, manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen operasional dan manajemen pemasaran, sehingga buku ini dapat dianggap sebagai pengantar manajemen dan aplikasinya. Sebagai pengantar manajemen, ada beberapa materi penting yang juga dipaparkan secara sistematis di dalam buku ini, yaitu komunikasi, budaya organisasi, etika bisnis dan *entrepreneurship*, serta kewirausahaan.



Dr. (Cand) SUHARDI, S.E., M.M. lahir di Dabo Singkep pada tanggal 24 Januari 1966, pernah menempuh 7 semester dari program B. Ekonomi Dabkar dengan 31,50 nilai dan berhasil meraih Penempatan Pasca A di Institut Bank S.N. (IKB) di RW 008 Kelurahan Bangor Pesisir, Kecamatan Bangor Kota - Kota Bangor Kepulauan Riau. Menempuhkan SD di SD UPTD Dabo Singkep, SMP Negeri 2 Tanjung Ratu Kabupaten IKA Negeri Dabo Singkep lalu melanjutkan kuliah di fakultas Ekonomi Universitas Andalas Diploma III program studi Akuntansi tahun belajar 1985 dan menyekolahkan kembali pada fakultas Ekonomi Program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dabo Singkep tahun 2003. Menempuhkan Master Manajement di IKIPN (kini STIS) tahun 2013. Dan saat ini sedang menyelesaikan disertasi program Doktor Ilmu Ekonominya di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Pengetik kata: H.P.0912303400 Jazuli Subandi, jansam@yahooindo.com



PENERBIT GAVA MEDIA
Jalan Pahlawan, Gunung Suda

Jember 60151, Indonesia
Telp/Fax: 0376 366221/36 363221/36 363221
Email: penerbitgavamedia@gmail.com
Web Page: http://www.gavamedia.net

Dr. (Cand) SUHARDI, S.E., M.M.

**PENGANTAR MANAJEMEN
Dan Aplikasinya**

PENERBIT GAVA MEDIA



Dr. (Cand) SUHARDI, S.E., M.M.

PENGANTAR MANAJEMEN DAN APLIKASINYA

Cover Buku Yang telah Disetujui



Beranda / Vol 8, No 2 (2017)

Jurnal Coopetition



Informasi

Belum ada informasi yang diterbitkan.

Vol 8, No 2 (2017)

Daftar Isi

PENGARUH IMPLEMENTASI NILAI, PRINSIP DAN KEPEMIMPINAN KOPERASI TERHADAP KUALITAS RAPAT ANGGOTA TAHUNAN (Survei Pada Koperasi di Kabupaten Ende, Provinsi Nusa Tenggara Timur)	PDF	85
Mila Karmila Suwetty		
PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER	PDF	99
Suhardi -, Syahfalah -		
PENGARUH EFEKTIVITAS MANAJEMEN MUSYAWARAH GURU MATA PELAJARAN (MGMP) GEOGRAFI TERHADAP KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU DALAM MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA (Survei pada Guru Geografi SMA Se-Kabupaten Sumedang))	PDF	113
Trida Gunadi, Yulianto -		
MODEL PEMBIAYAAN SYARIAH BANK MUAMALAT UNTUK SEKTOR PERTANIAN	PDF	119
Risa Ratna Gumilang		
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PERMINTAAN KPR PADA BANK SYARIAH DI KABUPATEN SUMEDANG	PDF	129
Gustina Hidayat		
ANALISIS SYSTEM INFORMASI DAN PENGARUH PENGGUNAAN WEBSITE TERHADAP EFEKTIVITAS KOMUNIKASI KOPERASI DENGAN ANGGOTA (Kasus pada Koperasi Karyawan Pertamina Pusat Jakarta)	PDF	139
Wawan Lulus Setlawan, Erlin Nabila Octaviani		
PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor)	PDF	155
Jda Yusril		

Kirimkan Naskah

- Fokus dan Lingkup
- Panduan bagi Penulis
- Biaya Penulis
- Etika Publikasi
- Dewan Editor
- Mitra Bebestari
- Pengecekan Plagiasi
- Formulir Transfer Copyright
- Sistem Publikasi
- Pemesanan Jurnal
- Statistik Pengunjung

Pengguna

Nama Pengguna

Kata Sandi

Ingat Saya

[Login](#)

Notifikasi

- Lihat
- Langganin

Isi Jurnal

Cari

Lingkup Pencarian
Semua

[Cari](#)

Telusuri

- Berdasarkan Terbitan
- Berdasarkan Penulis
- Berdasarkan Judul

Terbitan Terkini

- 2017
- 2016
- 2015





Beranda > Vol 8, No 2 (2017) >

Unduh file PDF ini

Scheder dan Syafullah, Public Service Quality dalam Meningkatkan ... 95

PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER

Suhardi
Fakultas Ekonomi, Universitas Putera Batam
suhardi_jawaman@yahoo.com

Syafullah
Fakultas Ekonomi, Universitas Putera Batam

ABSTRAK
Pemerintah sebagai service provider bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sebagai dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN, kualitas dan pelayanan sebagai pemerintah dituntut semakin optimal. Demikian juga halnya di Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Batam juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan yang tidak berkualitas. Di sisi lain, sesuai amarah UU no. 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah wajib berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menelaah bagaimana public service quality dalam meningkatkan satisfaction dan perception pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai Service Provider, sehingga dapat membantu untuk dijadikan acuan bagi dinas terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat (pengguna layanan) yang berdampak pada tercapainya good governance. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan narasumber, dengan pemetaan pada masalah awal kemudian data dikumpulkan, dideskripsikan dan hasil sementara, lalu diuraikan dan diartikan. Sumber data berasal dari informasi yang tersedia di dalam sebagai pelaku pelayanan yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan pelayanan yaitu: Staf/pekerja layanan dan pengguna serta pengguna layanan yang terlibat secara langsung pada saat itu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi Tanggapi, yang sejalan sesuai dengan harapan persepsi pengguna layanan adalah indikator Peranpoin pegawai dan Menghormati saat bentuk dalam proses layanan, sedang indikator yang sejalan sesuai dengan harapan persepsi pengguna layanan adalah Ramah/nyaman tempat, masih belum mendapat kenyamanan. Saran dan prakarsa yang digunakan: Kedisiplinan pegawai, Pegawai membuat perubahan dalam melayani, akses pelayanan dalam pemenuhan pelayanan, serta masih belum terapan sesuai dengan harapan. Dititik dari dimensi Reliably dengan indikator keakuratan pegawai, memiliki

Twitter

Refbacks

- Saat ini tidak ada refbacks.

- Fokus dan Lingkup
- Panduan bagi Penulis
- Biaya Penulis
- Etika Publikasi
- Dewan Editor
- Mitra Bebestari
- Pengecekan Plagiasi
- Formulir Transfer Copyright
- Sistem Publikasi
- Pemesanan Jurnal
- Statistik Pengunjung

Pengguna

Nama Pengguna

Kata Sandi

Ingit Saya

Login

Notifikasi

Lihat

Langganan

Isi Jurnal

Cari

Lingkup Pencarian
Semua

Cari

Telusuri

- Berdasarkan Terbitan
- Berdasarkan Penulis
- Berdasarkan Judul

Tentang Penulis

Suhardi -
Universitas Putera Batam
Indonesia

UNIVERSITAS PUTERA BATAM -
LEKTOR

Syafullah -
Universitas Putera Batam
Indonesia

SURAT PERNYATAAN TANGGUNG JAWAB BELANJA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUHARDI S.E., M.M.
Pondok Asri Indah Blok S No.
Alamat : 12 RT 02 / RW 08 Kel. Sungai
Panas Kec. Batam Kota - Batam

berdasarkan Surat Keputusan Nomor 42/E/KPT/2017 dan Perjanjian / Kontrak Nomor 017/ADD/KONTRAK-PENELITIAN/KI0/KM/2017 mendapatkan Anggaran Penefitian PUBLIC SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN SATISFACTION DAN PERCEPTION PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEBAGAI SERVICE PROVIDER sebesar 17500000 .

Dengan ini menyatakan bahwa :

I. Biaya kegiatan penelitian di bawah ini meliputi :

No	Uraian	Jumlah
01	Honorarium	3500000
02	Peralatan Penunjang	4272500
03	Bahan Habis Pakai	2966400
04	Perjalanan	3075000
05	Lain-lain	3686100
	Jumlah	17500000

2. Jumlah uang tersebut pada angka 1, benar-benar dikeluarkan untuk pelaksanaan kegiatan penelitian dimaksud.
 3. Bersedia menyimpan dengan baik seluruh bukti pengeluaran belanja yang telah dilaksanakan.
 4. Bersedia untuk dilakukan pemeriksaan terhadap bukti-bukti pengeluaran oleh aparat pengawas fungsional Pemerintah
 5. Apabila di kemudian hari, pernyataan yang saya buat ini mengakibatkan kerugian Negara maka saya bersedia dituntut penggantian kerugian negara dimaksud sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.



Kota Batam, 24 - 11 - 2017
Ketua,

(SUHARDI, S.E., M.M.)
NIP/NIK 00489